INFORME DE GESTIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **4**

1. INSTITUCIONALIDAD **5**

1.1 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 5

2. OPERACIÓN **6**

2.1 Alistamiento “IDEAS CLARAS, CAMINO SEGURO” 6

2.2 Direccionamiento “MOTOR DE LO PÚBLICO” 7

2.3 Implementación “ACTÚO LO QUE PIENSO” 8

2.3.1 DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO 9

2.3.1.1 Gestión Estratégica del Talento Humano 9

2.3.1.2 Integridad 15

2.3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 17

2.3.2.1 Planeación Institucional 18

2.3.2.2 Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público 30

2.3.3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADO 35

2.3.3.1 Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos 35

2.3.3.2 Gobierno Digital 43

2.3.3.3 Seguridad Digital 48

2.3.3.4 Defensa Jurídica 50

2.3.3.5 Mejora Normativa 50

2.3.3.6 Servicio al Ciudadano 61

2.3.3.7 Racionalización de Trámites 65

2.3.3.8 Participación Ciudadana en la Gestión Pública 67

2.3.3.9 Componente Gestión Ambiental 76

2.3.4 EVALUACIÓN DE RESULTADOS 79

2.3.4.1 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional 79

2.3.5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 81

2.3.5.1 Gestión Documental 81

2.3.5.2 Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción 88

2.3.6 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 91
2.3.6.1 Gestión del Conocimiento y la Innovación 91
2.3.7 CONTROL INTERNO 94
2.3.7.1 Control Interno 95

INTRODUCCIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Entidad está conformado por siete dimensiones en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 591 de 2018 “por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG” para el Distrito Capital como marco de referencia para el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión institucional.

Para la definición y/o actualización de la institucionalidad del Sistema Integrado de Gestión, se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la armonización del Sistema Integrado de Gestión SIG con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en TRANSMILENIO S.A. De igual manera y promoviendo la especificación de funciones y responsabilidades dentro de MIPG, se establecieron las siguientes responsabilidades en la materia:

- El representante legal de la entidad es el responsable de liderar y orientar su implementación, así como de asignar los recursos necesarios para tal fin.
- Los líderes de proceso (Subgerentes, Directores, Jefes de Oficina) dentro del rol que les corresponde, deben liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento del Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia - MIPG, en concordancia con sus competencias y nivel de responsabilidad, así como generar las recomendaciones de mejoramiento pertinentes.
- La Oficina Asesora de Planeación, es la encargada de coordinar, orientar y promover la articulación de los actores institucionales para la óptima implementación del Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia, son los responsables de realizar el seguimiento y definir las acciones de corrección o prevención de riesgos.
- La Oficina de Control Interno, será responsable de evaluar el estado de implementación, funcionamiento y mejoramiento del Modelo de Gestión Institucional en el marco de lo establecido por el Decreto 1499 de 2017 que establece la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. “Para ello, es necesario que dichas unidades acompañen y asesoren a la Alta Dirección y a las diferentes áreas de la entidad y que motiven al interior de estas propuestas de mejoramiento institucional”.
- Los servidores públicos de la entidad que no se encuentren inmersos en los roles anteriores y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Actualmente, se cuenta con un plan de trabajo de sostenibilidad y actualización del Sistema de Gestión de la Entidad bajo el marco de referencia del MIPG, al cual se le ha dado cumplimiento.

El referido plan de trabajo deberá actualizarse, en la medida en que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como instancia orientadora y quien lidera la formulación y seguimiento

de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa, expida los lineamientos referentes a cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

1. INSTITUCIONALIDAD

1.1 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Con la expedición del Decreto 591 del 16 de octubre de 2018 por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional de la Alcaldía Mayor la entidad debió ajustar el plan de trabajo para la vigencia e incorporar actividades adicionales que le apuntarán a las fases de alistamiento hacia el nuevo modelo.

La entidad procedió con la conformación del Comité de Gestión y desempeño Institucional, mediante la resolución 100 del 18 de marzo de 2019 y actualizada mediante resolución 452 del 6 de mayo de 2019. Este comité incorpora grupos de trabajo transversales como el de gestión del conocimiento y la innovación, de gestión ambiental de seguridad de la información entre otros. Son funciones del comité las siguientes:

1. Aprobar y hacer seguimiento, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
3. Proponer al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
4. Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la Entidad.
5. Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
6. Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices dictadas por las autoridades competentes.
7. Aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión.
8. Definir mejoras al Modelo de Gestión Institucional implementado por TRANSMILENIO S.A., en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con especial énfasis en las actividades de control establecidas en todos los niveles de la organización, así como estudiar las recomendaciones que conlleven a la mejora del Modelo propuestas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para su adopción.
9. Efectuar recomendaciones al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con relación a las políticas de gestión y desempeño que puedan generar cambios o ajustes a la estructura de control de la Entidad.
10. Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas,

metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.

11. Promover y apoyar la apropiación del Modelo de Gestión Institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en todos los niveles organizativos de la Entidad.

12. Las demás asignadas por el representante legal de TRANSMILENIO S.A. que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.

La creación y funcionamiento del comité, ha permitido el fortalecimiento de las tres líneas de defensa para el monitoreo y seguimiento de MIPG a través de las diferentes herramientas de gestión dispuestas por la Oficina Asesora de Planeación y las utilizadas por la Oficina de Control Interno con su rol evaluador.

De igual manera, ha facilitado el fortalecimiento del sistema de gestión de riesgos de la Entidad, revisión y ajustes a los mapas de riesgos de corrupción, documentación de la Política de Gestión documental, diseño y documentación del Sistema de Seguridad de la Información, estrategias para divulgar el código de integridad, fortalecimiento de las acciones para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 relacionada con Transparencia y Acceso a la Información entre otras.

Finalmente es importante resaltar que se logró la actualización de la Plataforma Estratégica de la Entidad la cual contempla las nuevas realidades institucionales, el ajuste a la metodología de la gestión del riesgo conforme a los nuevos lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente, acciones encaminadas a facilitar la transición del modelo de gestión institucional al nuevo marco normativo entorno a MIPG y sensibilizaciones a todos los niveles de la Entidad con relación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

2. OPERACIÓN

Se estructuró un plan de trabajo inicial para atender lo dispuesto en la Guía de armonización del SIG a MIPG propuesta por la Secretaría General y bajo este documento se han desarrollado acciones por cada dimensión, de igual manera TRANSMILENIO S.A. diligenció el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, durante el primer trimestre del año, arrojando como resultado un Índice de desempeño institucional –IDI del 72,9 ubicando a la Entidad en el cuarto quintil de cinco establecidos, valor que se mantiene hasta que se aplique nuevamente el instrumento. Los resultados de este instrumento han permitido la actualización constante del plan de implementación del MIPG.

2.1 Alistamiento “IDEAS CLARAS, CAMINO SEGURO”

Como fase de inició para la adecuación del Sistema Integrado de Gestión hacia el nuevo modelo en el marco de MIPG, se diseñó y ejecutó una campaña de sensibilización de MIPG con el acompañamiento de talento humano denominada portal viajero, con experiencia vivencial en la que participaron alrededor de 719 servidores de la Entidad

«Línea base FURAG 2018»	«Autodiagnósticos aplicados»	«Resultado del autodiagnóstico»	«Plan de adecuación y sostenibilidad»
«Resultado IDI: 72.9	Gestión Estratégica de Talento Humano	72.8	La entidad formuló un plan de adecuación a partir de los resultados del FURAG dado que este formulario y los autodiagnósticos difieren en su estructura por lo que las dos herramientas deben analizarse por separado. Respecto a la meta "Implementar el 100% de las actividades tendientes a armonizar el Sistema Integrado de Gestión de TMSA con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el marco de la normatividad legal vigente y los lineamientos expedidos por la Administración Distrital". En el 2019, el avance acumulado está representado en: 1. Diseño y desarrollo de la campaña de sensibilización de MIPG (Portal Viajero) 90%. 2. Continuidad en la implementación del plan de trabajo para la armonización del SIG con MIPG el cual lleva un avance del 88%. 3. Realización del proceso de revisión y ajuste de la plataforma estratégica, la cual se presentó en Junta Directiva y se aprobó con el Acuerdo 7 del 3 de septiembre de 2019 (100%) y 4. Definición e implementación del plan de trabajo para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Riesgos de la Entidad. (24%).
	Integridad	100	
	Planeación Institucional	84.1	
	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	98.3	
	Gobierno Digital	60.3	
	Defensa Jurídica	95.4	
	Servicio al Ciudadano	89.2	
	Racionalización de trámites	93	
	Participación Ciudadana	58.7	
	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	90.3	
	Gestión Documental	75.5	
	Transparencia y Acceso a la Información	87.6	
	Control Interno	91.9	

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

2.2 Direccionamiento "MOTOR DE LO PÚBLICO"

Para la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, tomando como marco de referencia MIPG, la Entidad ha documentado e implementado diferentes instrumentos de gestión que han permitido medir y hacer seguimiento a los resultados obtenidos por cada una de las dependencias, tales como:

- Un sistema documental que permite soportar las actividades del día a día de la operación y de la gestión.
- El Sistema de Administración de Riesgos que contiene los mapas de riesgos por procesos.
- El Cuadro de Mando Integral que contiene los indicadores que miden la gestión institucional articulados con la plataforma estratégica.
- El Normograma que contiene toda la regulación de la Entidad.
- La Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contiene todas las acciones y oportunidades de mejora que se han detectado, producto de las actividades de autocontrol.
- Un plan de acción que contiene todos los compromisos institucionales y adquisiciones por proceso.
- La apropiación del Sistema de Gestión a través de socializaciones permanentes, entendido como un instrumento de gestión que en la medida que se fortalezca los resultados de la

gestión se verán reflejados en la Operación y un Servicio eficiente, eficaz y efectivo encaminados a la Satisfacción de la Ciudadanía.

2.3 Implementación "ACTÚO LO QUE PIENSO"

A partir de los resultados del FURAG, a nivel institucional se elaboró un plan de acción encaminado a fortalecer las brechas donde se detectó mayor debilidad y sobre el cual se han venido implementando acciones por cada una de las políticas del modelo.

Los lineamientos impartidos a través de la resolución 452 de 2019 mediante la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A." se establece en al artículo 4 el funcionamiento del Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia MIPG y que opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones que funcionen de manera articulada, enmarcadas en diecisiete (17) políticas públicas de gestión y desempeño institucional, lideradas por las siguientes dependencias:

Responsables por Dimensión MIPG

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder al interior de TRANSMILENIO S.A de la implementación de la Política
Talento Humano	Gestión estratégica del Talento Humano	Dirección Corporativa
	Integridad	Dirección Corporativa
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Dirección Corporativa
Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Dirección Corporativa Oficina Asesora de Planeación
	Gobierno Digital	Dirección de TIC
	Seguridad Digital	Dirección de TIC
	Defensa Jurídica	Subgerencia Jurídica
	Mejora Normativa	Subgerencia Jurídica
	Servicio al Ciudadano	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
	Racionalización de Trámites	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Evaluación de Resultados	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder al interior de TRANSMILENIO S.A de la implementación de la Política
Información y Comunicación	Gestión Documental	Dirección Corporativa
	Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Todas las dependencias en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Oficina Asesora de Planeación en coordinación con la Dirección Corporativa y la Dirección de TIC
Control Interno	Control Interno	Oficina Asesora de Planeación en conjunto con las demás dependencias, de acuerdo con los roles y responsabilidades establecidos para la implementación de la política

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

2.3.1 DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO

Con la convicción que las organizaciones están compuestas ante todo por personas y que su existencia tiene sentido en la medida en que contribuya al desarrollo y bienestar del ser humano en las diferentes dimensiones que lo integran, Transmilenio S.A. reconoce a sus servidores públicos como el soporte esencial para el servicio prestado diariamente a millones de seres humanos en nuestra ciudad. Por lo tanto, resulta fundamental priorizar los esfuerzos que contribuyan a la formación de los seres humanos plenos y exitosos, a través del reconocimiento y fomento al desarrollo integral de nuestros trabajadores, con el objetivo de cerrar las brechas que no permiten al Ser Humano Trabajador actuar de la misma manera en todos los ámbitos de su vida.

2.3.1.1 Gestión Estratégica del Talento Humano

1. Gestión:

a) Plan Estratégico de Talento Humano

- **Análisis cuantitativo:**

Este plan está diseñado para cobijar a los 425 Servidores Públicos de la empresa, 19 Empleados Públicos de Libre Nombramiento y Remoción y 406 Trabajadores Oficiales; se dio cubrimiento a 12 vacantes donde se presentaron más de 140 aspirantes y cerca de 400 solicitantes, se realizaron cerca de 210 conciliaciones laborales para normalizar un tema de dominicales en personal operativo y se pagaron más de 700 subsidios pendientes de la nueva convención colectiva.

Avance Componentes Plan Estratégico de Talento Humano

COMPONENTES	% AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN	74.7	SOBRESALIENTE
INGRESO	70.7	SOBRESALIENTE
DESARROLLO	72,4	SOBRESALIENTE
RETIRO	37,7	ACEPTABLE

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Avance Rutas De Creación de Valor - Plan Estratégico de Talento Humano

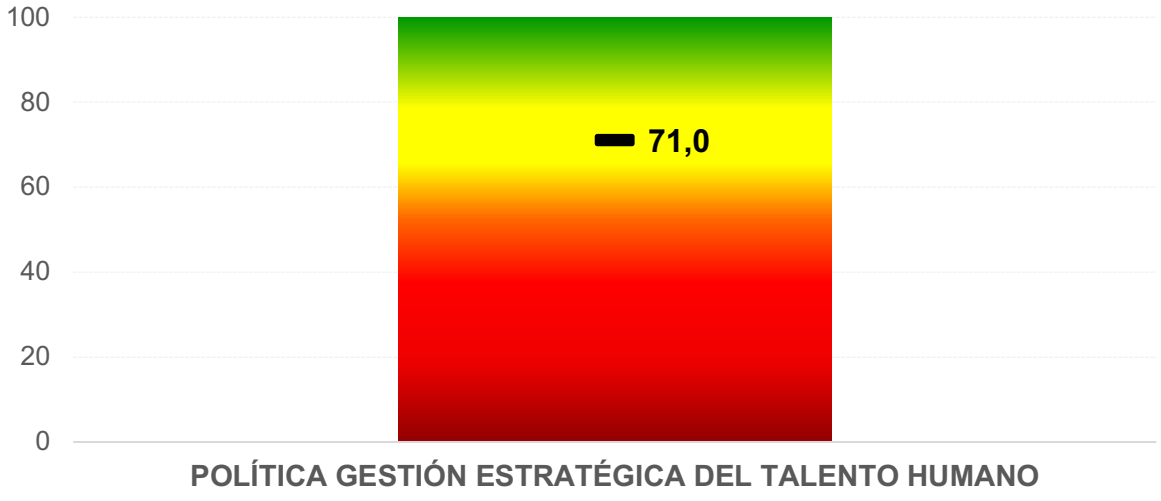
RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR	% AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
FELICIDAD	71	SOBRESALIENTE
CRECIMIENTO	70	SOBRESALIENTE
SERVICIO	78	SOBRESALIENTE
CALIDAD	70	SOBRESALIENTE
ANÁLISIS DE DATOS	73	SOBRESALIENTE

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

- **Análisis cualitativo:**

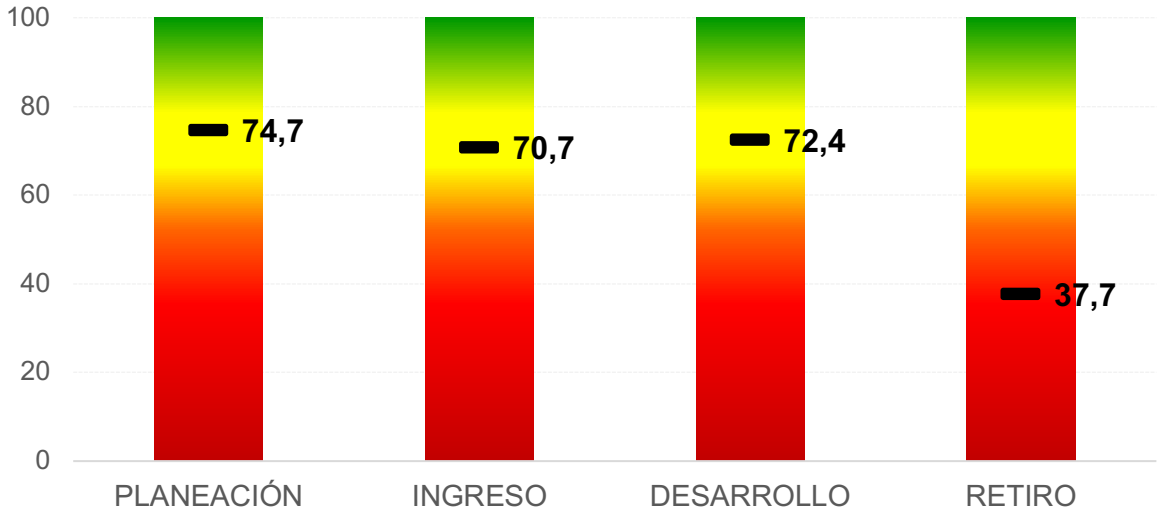
Se mejoró el proceso de Gestión para el Desarrollo de los Trabajadores Oficiales; se normalizo la liquidación y pago de los dominicales y festivos del personal operativo; se inició con la aplicación de la Convención Colectiva luego del proceso de Laudo arbitral y Sentencia de la Corte; se mejoraron las condiciones de espacio laboral con el cambio de sede de la empresa; se mejoró la cobertura del programa de Bienestar incluyendo otros grupos poblacionales, como solteros en las actividades ofertadas.

Calificación Total Política Gestión Estratégica del Talento Humano



Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Calificación por Componentes



Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

b) Plan de Anual de Vacantes.

No Aplica para la Entidad

c) Plan de Previsión de Recursos Humanos.

No Aplica para la Entidad

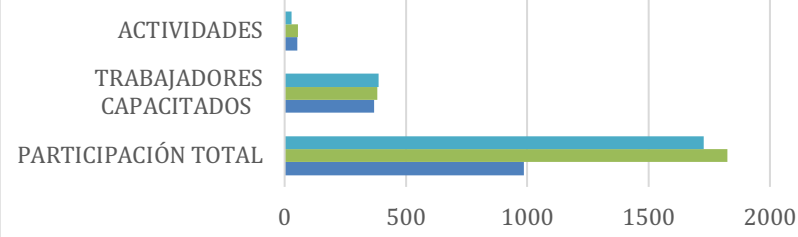
d) Plan de Capacitación

Durante las vigencias 2017, 2018 y 2019 se realizaron 137 actividades de formación y desarrollo, orientadas al fortalecimiento de las competencias comportamentales y funcionales de los servidores públicos de la empresa.

Se estructuraron y desarrollaron actividades con metodologías novedosas y experienciales, aplicables en los ámbitos personal y laboral de los servidores.

En este sentido, desarrollaron acciones en temas de formulación de indicadores, contratación y supervisión de contratos del estado, redacción empresarial, gestión ambiental, gestión del cambio, comunicación, servicio, liderazgo y resolución de conflictos entre otros, con el objetivo de impactar de manera positiva el desempeño y el clima laboral de la organización.

Participación en Actividades de Capacitación



	PARTICIPACIÓN TOTAL	TRABAJADORES CAPACITADOS	ACTIVIDADES
2019	1726	387	29
2018	1824	382	56
2017	987	369	52

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

e) Plan de incentivos institucionales o plan de bienestar e incentivos

Dentro del Programa de Bienestar e Incentivos se diseñan actividades para los trabajadores, y su grupo familiar, entre las actividades más relevantes para los trabajadores se encuentran las salidas ecológicas recreativas y las actividades deportivas, sociales y empresariales, así como la participación de trabajadores en actividades a nivel distrital. Para toda la familia se diseñan el programa “Bienestar a la medida”, que subsidia el 50% del valor de las actividades que ofrece la Caja de Compensación en su portafolio de servicios; así mismo se cuenta con las vacaciones recreativas para los hijos de los trabajadores, de la misma manera, en la semana de receso de los estudiantes se realiza un campamento experiencial. Como complemento se invitó a los trabajadores y a sus parejas a un taller en donde se les comparten herramientas para fortalecer los lazos familiares y de pareja; por último, también se tiene en cuenta a los padres de los trabajadores, llevándolos a una salida recreativa y ecológica.

d) Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.

Capacitaciones y actividades de promoción y prevención a todos los colaboradores de la entidad e intervenciones que impactan cada uno de los Sistemas de Vigilancia epidemiológicos, boletines y campañas de salud mensuales como el Día Mundial de la Salud Mental, Día Internacional de la audición, Día Mundial de la Hipertensión, Prevención Cáncer de mama, entre otros, así mismo el seguimiento al ausentismo presentado por enfermedades comunes o Laborales. Durante la Semana de la Salud se reinauguró la Sala Amiga de la Familia Lactante del entorno Laboral y capacitación a las madres gestantes y lactantes, se realiza vacunación en Influenza, jornada de donación de sangre, show room de alimentación saludable, actividades anti-stress. En el sistema de medicina preventiva y del trabajo, se fortaleció la atención psicológica a los trabajadores con exposición a riesgo psicosocial, así como intervención a trabajadores con riesgo cardiovascular.

Cumplimiento de las reuniones mensuales del COPASST, el comité de Convivencia y conciliación Laboral y la Brigada de emergencias. Se realiza entrega de elementos de protección personal, dotación de elementos de confort y elementos de trabajo como son diademas monoaurales al personal que labora en Centros de Control. Se realiza investigación y seguimiento a los Accidentes de Trabajo (AT) presentados y al ausentismo generado de los mismos, participación Simulacro Distrital de Evacuación. Se realizan Mediciones ambientales de Confort térmico, Sonometría y Dosimetrías de ruido de doble canal al personal operativo, además de las inspecciones de seguridad en cada uno de los pisos de la entidad. Se realiza reestructuración del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) y se continúa con las acciones de implementación y seguimiento.

f) Otros:

¿Cuántas personas con discapacidad tienen vinculadas laboralmente en la planta de la entidad y cuántas de ellas tienen certificado de discapacidad, en el marco del Decreto Nacional 2011 de 2017 y del Acuerdo Distrital 710 de 2018? ¿Cuál ha sido su articulación con el Comité distrital de discapacidad? (Si aplica).

Están vinculadas dos personas en condición de discapacidad y las dos cuentan con certificado.

- Reporte Ley de Cuotas:

Reporte Ley de Cuotas

Total cargos provistos	Total mujeres	% participación mujeres
14	7	50%

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

- Ajuste en la definición e implementación del proceso de selección de Trabajadores Oficiales.

- Buscar que todas las actividades le apunten a afectar las dimensiones sociales, físicas, intelectuales y espirituales del ser humano, por ello, se hace énfasis en la felicidad, tanto del trabajador como de su grupo familiar.
- El indicador de satisfacción frente a las actividades reporta un 98% de satisfacción frente a los eventos realizados.
- La participación de Seguridad y Salud en el Trabajo y ARL en la toma de decisiones respecto de las modificaciones de la sede administrativa.
- El plan de trabajo anual de Seguridad y Salud en el Trabajo con un cumplimiento a la fecha del 78%, con actividades de gran impacto como la realización de exámenes médicos ocupacionales al personal de planta y contratistas y el fortalecimiento del equipo interdisciplinario para la atención de los trabajadores que presentan enfermedades ya sean laborales o no.
- Intervención temprana de los riesgos laborales.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- Necesidad de revisar integralmente los manuales de funciones de la entidad lo cual requiere un esfuerzo y tiempo considerable.
- Imposibilidad de ofrecer todos los programas de Talento Humano a los contratistas.
- Requerimientos y autorizaciones de los órganos de administración para adelantar decisiones.
- La baja participación de los colaboradores en las actividades y capacitaciones programadas.
- Falta de conciencia de autocuidado por parte de los trabajadores.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Disponer de una herramienta tecnológica que integre las bases de datos utilizadas por Talento Humano para mejorar la confiabilidad, oportunidad y completitud de la información.
- Establecer claramente los alcances de la Gestión del Conocimiento a cargo de Talento Humano y generar incentivos para promover la innovación al interior de la Entidad.
- Implementar y fortalecer internamente, las rutas de felicidad, crecimiento, servicio, calidad y análisis de datos.
- Ofrecer el teletrabajo a los profesionales de la empresa.
- Conseguir nuevamente el aval del Plan Estratégico de Seguridad Vial
- El mejoramiento en la gestión de los Sistema de Vigilancia Epidemiológico para prevenir lesiones y enfermedades laborales que afecta la calidad de vida laboral de los trabajadores.
- Lograr la apropiación por parte de todos los servidores, de los procesos de gestión del Talento Humano para el buen funcionamiento de la empresa.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Evaluación a través del FURAG

- Dar continuidad y culminar con éxito el Proyecto de Bienestar e Incentivos, diseñado para la vigencia 2016 – 2020, de acuerdo con lo planteado en la Resolución No. 832 de 2016, que adopta el Plan Estratégico de Calidad de Vida 2016 – 2020 de TRANSMILENIO S.A.
- Continuar con el trabajo del equipo interdisciplinario para mejorar la efectividad en la atención de los trabajadores en materia de salud y seguridad, así como aportar a la calidad de vida integral.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Documentos soporte de proceso de la convocatoria con la Comisión Nacional del Servicio Civil, cualquiera sea su estado (i.e. actos administrativos de desarrollo de la convocatoria).
- Matriz de Gestión Estratégica del Talento Humano diligenciada.
- Reportes anuales de la Ley de cuotas 581 de 2000.
- Entregar actualizado el SIDEAP (roles, desvinculaciones y situaciones administrativas)
- Si la entidad no se encuentra en el SIDEAP, entregar:
- Solicitar asignación de roles y claves para el cargue de información
- Acto Administrativo de adopción de estructura orgánica (dependencias)
- Acto Administrativo de adopción de Planta de empleos
- Acto Administrativo de adopción de escala salarial o Contactar al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.1.2 Integridad

1. Gestión:

¿Mediante que acto administrativo fue adoptado el código de integridad en la entidad?

Se adoptó mediante Resolución 295 de 2018 “Por medio de la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público y se da alcance a la resolución 1039 de 2016 y la resolución 061 de 2018”.

¿Cuántos servidores integran el equipo de gestores de la entidad y mediante qué acto administrativo fueron nombrados?

El equipo de Gestores está compuesto por 17 funcionario y se nombraron mediante la Resolución 061 de 2018 “Por medio de la cual se conforma el equipo de Gestores Éticos de TRANSMILENIO S.A. 2018-2020 GESTORES DE MARCA”.

Realice una breve descripción cuantitativa y cualitativa del balance o nivel de avance e impacto derivado de las estrategias (proyectos, iniciativas, acciones, actividades) desarrolladas para la promoción y apropiación del código de integridad.

A través de las acciones implementadas en TRANSMILENIO S.A., se ha evidenciado la aceptación, reconocimiento e interés de todos los colaboradores en el fomento constante de los valores del servicio público, así como la asimilación de cada valor al interior de la entidad y su representación en comportamientos del diario vivir a nivel laboral.

Las actividades y estrategias utilizadas se han caracterizado por ser creativas, constantes, auténticas y brindar cobertura a todos los colaboradores de la empresa.

¿Qué estrategias implementa la entidad para socializar y apropiar el Código de Integridad, promover la transparencia y el sentido de lo público? (ejemplo procesos pedagógicos).

A partir de la adopción del nuevo Código de Integridad, TRANSMILENIO S.A. internamente realizó acciones de activación y fomento que incluyeron diversas estrategias tales como, laboratorios creativos con los Gestores de Marca, la presentación de estos y su función en la Entidad, campañas de identidad con los valores del servicio público, adaptación y apropiación del Código de Integridad, campañas trimestrales de valores y comportamientos deseados, cápsulas de integridad, participación periódica en actividades de inducción e importante presencia en la semana del buen trato.

¿Qué estrategias implementa la entidad para identificar, declarar y gestionar los conflictos de interés? ¿Se han establecido canales de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias y de conflictos de interés?

La Entidad cuenta con varias opciones al momento de poner en conocimiento al control disciplinario de hechos que sean de su competencia. Estos son:

- Informe de servidor público que puede ser radicado por el aplicativo de gestión documental.
- Queja de ciudadano que puede ser recibida a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o en correspondencia de la Entidad.
- Recepciones directas de requerimientos ciudadanos en los cuales participa la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y son redirigidos a la Subgerencia General para lo de su cargo.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

- Acompañamiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Compromiso de los(as) directivos(as).
- Estrategia de conformación y empoderamiento de los Gestores de Integridad.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- Limitación de recursos económicos y humanos.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Asignación de recursos para la ejecución del Plan de Integridad anual.

- Participación y presencia de los directivos en las acciones implementadas.
- Reconocer e incentivar la participación, promoción y representación de los valores.
- Continuidad y permanencia.
- Evaluar periódicamente la apropiación de los valores del servicio público.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Establecer, desarrollar, hacer seguimiento y evaluar el Plan de Gestión de Integridad.
- Conformación, reconocimiento y promoción del equipo de Gestores de Integridad.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Código de integridad de la entidad
- Acto administrativo de adopción del código de integridad
- Acto administrativo de nombramiento de los gestores de integridad
- Reporte de la ejecución del plan de gestión de la integridad

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Define la ruta estratégica a corto, mediano y largo plazo para cumplir con su quehacer misional, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas y a su vez optimizando los recursos y fortaleciendo el talento humano lo que permitirá generar un mayor compromiso y por ende mayor confianza ciudadana.

Con relación a las responsabilidades de la Alta Dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en relación la orientación del Direccionamiento Estratégico y la Planeación Institucional, para la vigencia 2019 la entidad formuló y publicó en la página web el plan de acción reglamentado por la Ley 1474 de 2011, así como los planes de acción definidos por el Decreto 612 de 2018, tal como se relaciona a continuación:

- Plan Estratégico de la Entidad
- Plan anual de Adquisiciones
- Plan de acción
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan Institucional Nacional de Archivos – PINAR
- Plan Estratégico de Calidad de Vida Laboral
- Plan de Formación y Capacitación
- Plan Anual de Adquisiciones
- Metas, objetivos, e indicadores de gestión (Cuadro de mando integral).

De la misma forma, se han venido realizando las actividades de sostenibilidad asociadas a:

- La consolidación de la gestión de los planes de acción
- La consolidación de la gestión de Indicadores de gestión
- Actualización permanente del micrositio de MIPG
- Revisión, actualización y formalización del Manual para la gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A., el cual contiene la metodología para gestionar los riesgos en la Entidad.
- Elaboración y publicación del Plan Anticorrupción.
- Se implementó el módulo de planeación presupuestal que permite el control y seguimiento en tiempo real del plan de acción y el plan de adquisiciones.
- Se actualizó la plataforma estratégica de la Entidad.
- Actualización de procesos, procedimientos y manuales.

2.3.2.1 Planeación Institucional

1. Gestión:

¿Cuáles fueron las necesidades puntales identificadas de los grupos de valor de la entidad, asociadas a las metas producto y metas proyecto de inversión?

Las principales necesidades identificadas por los grupos de valor, es los escenarios de participación habilitados en el proceso de definición del PDD fueron:

1. Revisión y ajuste técnico y operativo del SITP en términos de confiabilidad, oportunidad y cobertura.

2. Mejora integral de los procesos de información y comunicación sobre el funcionamiento del Sistema de Transporte gestionado por Transmilenio.

3. Fortalecimiento de los esquemas de prevención y de atención a víctimas de delito en el Sistema.

¿Cuál es el estado de avance de las metas del Plan de Desarrollo asignadas a la entidad y qué políticas de gestión y desempeño utilizó para el logro de los resultados y/o productos generados?

Cumplimiento Metas PDD

PRODUCTO	META PDD	INDICADOR PRODUCTO	LÍNEA BASE PRODUCTO	META LOGRADA (Periodo de corte)	ACCIONES (puntuales que permitieron el logro y porqué)	POBLACIÓN BENEFICIDA	POLTICA MIPG Asociada a la meta)
Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá	Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá	Número de estrategias integrales implementadas	N.A	0.86	Ver Nota 1	7.878.783 Ciudadanía en General	Racionalización de Trámites Defensa Jurídica Gestión Presupuestal y Eficiencia en el Gasto Público Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos Gestión Documental Gestión del Conocimiento y la Innovación Talento Humano Servicio al Ciudadano Gobierno Digital Control Interno Integridad Participación Ciudadana Seguridad Digital Seguimiento y Evaluación Mejora Normativa Planeación Institucional Transparencia
Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo	Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo	Porcentaje de la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo	86	80.5%	Ver Nota 2	3.940.408 Usuarios Sistema Zonal y Troncal	
Diseño y puesta en marcha del 100% del Plan Anti evasión en el Sistema de Transporte Público	Diseño y puesta en marcha del 100% del Plan Anti evasión en el Sistema de Transporte Público	Porcentaje de Plan Anti evasión en el Sistema de Transporte Público diseñado e implementado	N.A.	80%	Ver Nota 3	3.940.408 Usuarios Sistema Zonal y Troncal	
Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales	Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales	Porcentaje de revisión de implementación de los servicios troncales y rutas zonales	N.A	91%	Ver Nota 4	4.030.096 Usuarios	
Aumentar en 5% el número total de viajes en Transporte Público	Aumentar en 5% el número total de viajes en Transporte Público	Porcentaje de viajes en transporte público	43%	46.51%	Ver Nota 5	5.430.096 Usuarios	
Alcanzar 170 km de troncales (construir 57 km nuevos de troncal)	Planificar y Gestionar los Recursos para 57 Km de Troncal	Km de troncales con planificación y gestión de recursos	N.A.	26.63	Ver Nota 6	7.878.783 Ciudadanía en General	Racionalización de Trámites Defensa Jurídica Gestión Presupuestal y Eficiencia en el Gasto Público

PRODUCTO	META PDD	INDICADOR PRODUCTO	LÍNEA BASE PRODUCTO	META LOGRADA (Periodo de corte)	ACCIONES (puntuales que permitieron el logro y porqué)	POBLACIÓN BENEFICIDA	POLTICA MIPG Asociada a la meta)
Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad	Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad (Meta Constante)	Porcentaje de satisfacción	N.A.	2016: 53% 2017: 67% 2018: 80% 2019: 60%	Ver Nota 7	7.878.783 Ciudadanía en General	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos Gestión Documental Gestión del Conocimiento y la Innovación Talento Humano Servicio al Ciudadano Gobierno Digital Control Interno Integridad Participación Ciudadana Seguridad Digital Seguimiento y Evaluación Mejora Normativa Planeación Institucional Transparencia
Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad	Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad	Nivel de desarrollo institucional alcanzado y/o mantenido	N.A.	4	Ver Nota 8	425 Funcionarios	
Implementar 1500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al Transmilenio	Implementar 1500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al Transmilenio	Número de ciclo parqueaderos construidos asociados a TM	N.A.	1.502			

Fuente: TMSA S.A. – Corte 30/09/19

Nota 1: Meta de Tipo suma cuya ejecución acumulada con corte 30 de sept es del 86% en el diseño e implementación de la estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá. Las principales acciones adelantadas para el logro de la meta en cada año de vigencia del PDD. han sido:

En el primer semestre del año 2019, se implementó la campaña de cultura ciudadana anti evasión 'Pagar es lo correcto, colarse es lo corrupto'. En el segundo semestre del año 2019, se realizó una alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para la creación de la Escuela de Cultura Ciudadana Equipo T. Se han realizado más de 450 intervenciones pedagógicas de colectivos culturales en estaciones y portales del Sistema TransMilenio. De igual manera se puso en marcha el Programa Distrital de Estímulos 2019.

En el año 2018, diseño de la Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T; actividades pedagógicas en 30 colegios públicos y privados en alianza con la SED; Alianza con el SENA; Desarrollo de dos hackatones y cuatro talleres de innovación social; Convocatorias de cultura ciudadana TRANSMILENIO- SDCRD, que otorgaron 41 estímulos por valor de $950 millones.

En el año 2017, diseño e implementación de una estrategia de comunicación utilizando los medios y canales idóneos y campañas de antievasión Fase I y II, Moverse bien, Discapacidad entre otras.

En el año 2016, ejecución de un estudio de Cultura Ciudadana, avance en la formulación de la estrategia de comunicaciones enfocada a las acciones tácticas propuestas y la reestructuración en la metodología establecida para la encuesta de satisfacción en ejecución del contrato 378 de 2015, donde se contempló el atributo de "Cultura Ciudadana". A través de la misma se logró conocer la opinión de nuestros usuarios e identificar los puntos álgidos que afectan la percepción de cultura y que requieren acciones tácticas en el marco de la estrategia de comunicación adelantada por esta Subgerencia.

Nota 2: Meta de Tipo Decreciente cuyos resultados por vigencia representan el porcentaje de satisfacción con la seguridad en el Sistema. Los resultados para cada año del PDD fueron:

En 2019 con corte 30-SEP satisfacción del 80.5% a partir de la Capacitación de PPPRE a 880 personas y 1er respondiente a 320 personas; Realización de operativos con la SDSCJ y la Policía, entregando más de 863 tips de autocuidado. Conversatorios en prevención de violencia contra la mujer para aproximadamente 1150 personas, 79 capturas por injuria por vía de hecho; 941 capturas en flagrancia e incautación de 17970 armas blancas y 3952 gr de estupefacientes; 77167 inspecciones manejo preventivo, 107575 mediciones velocidad con radar y 295629 alcoholimetrías. Realización de 522 campañas de prevención de accidentes; Monitoreo de 210 cámaras de video vigilancia con reporte de eventos a las entidades encargadas.

En 2018 satisfacción del 81% a partir de la articulación con SDSCJ para mitigar la piratería; Apoyo en estrategia entornos protectores con mediadores; 89781 inspecciones manejo preventivo, 90935 mediciones velocidad con radar y 281852 alcoholimetrías; Realización de 600 campañas de prevención de accidentes; 1862 capturas en flagrancia e incautación de 18927 armas blancas y 5286 gr de estupefacientes; Capacitación en emergencias a 1514 personas.

En 2017 satisfacción del 82% a partir de la instalación de 4 cámaras por bus en 2 buses como prueba piloto; Instalación 164 cámaras en estaciones; 94080 inspecciones manejo preventivo, 47429 mediciones velocidad con radar y 281837 alcoholimetrías; Realización de 224 campañas de prevención de accidentes; 1909 capturas en flagrancia e incautación de 15892 armas blancas; Realización de 1185 operativos con policía en paraderos zonales; Aumento del 22% en horas-hombre de vigilancia.

En 2016 satisfacción del 83%, con la definición y articulación de mecanismos necesarios para el plan de seguridad.

Nota 3: Meta de Tipo Suma cuyos resultados por vigencia se suman para calcular el avance de la Meta PDD. La administración dimensionó la problemática de la evasión a través del levantamiento de una línea base de evasión en el componente troncal. Así mismo adelantó un plan antievasion integral, con medidas de fiscalización, cultura ciudadana, fortalecimiento de la infraestructura y monitoreo. Los resultados para cada año del PDD fueron:

En 2019 con corte 30-sep avance del 26% en el diseño y puesta en marcha del Plan para un acumulado del 80%, con la realización de: Incremento de 155 servicios de vigilancia sin armas y de

57 servicios caninos en defensa controlada; Desarrollo de 2537 talleres pedagógicos para 5409 personas en CNP; Sensibilización de 94830 usuarios paseadores e intervención de 192772 evasores recuperando 64644 pasajes; Atención de 338 casos de hurtos y 4608 eventos de salud, extraviados, conflictos y bloqueos; Aplicación de 57096 comparendos por evasión; Realización de 141 talleres externos para 6665 personas; Realización de 407 activaciones contra la evasión; Decomiso de 1552 tarjetas, bloqueo de 1531 y 109 Ordenes de Comparando por venta irregular.

En 2018, avance del 35% en el diseño y puesta en marcha del Plan para un acumulado del 54% con la realización de: Desarrollo de 4230 talleres pedagógicos para 20233 personas en CNP; Instalación y/o ampliación de barreras perimetrales en 17 puntos del Sistema; Instalación de realces en 10 Estaciones y malla y celosía en Portal Tunal; Desarrollo de 91 talleres externos con participación de 2292 personas.

En 2017, avance del 17% en el diseño y puesta en marcha del Plan para un acumulado del 18% con la realización de: Implementación de 15 escuadras de fiscalización con vigilancia; Instalación de barreras perimetrales en 23 estaciones; Talleres pedagógicos en 5 puntos del sistema con la participación de 3689 personas; Aplicación de 4476 comparendos. Acciones de prevención y control con 48 unidades encubiertas de la Policía.

En 2016, avance del 1% en el diseño y puesta en marcha del Plan Anti evasión. El avance reportado se alcanzó como resultado de la definición de líneas estratégicas del Plan y responsables del mismo.

Nota 4: El avance acumulado del PDD corresponde al 91% de revisión e implementación de las rutas del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. Corresponde a la revisión e implementación de 1201 mejoras operativas para los componentes zonal y troncal. En el periodo estas mejoras se han realizado así: 338 rutas del zonal y 133 rutas del troncal para un total de 471 rutas, lo cual se ha desarrollado en el marco de las mesas de Km eficientes. Las 1201 mejoras son acumuladas desde el inicio del PDD en junio de 2016, y los principales tipos de mejoras realizadas con los logros obtenidos son: Cambios de cabecera (PIR): Minimiza impacto negativo a comunidad generado por contaminación auditiva y polución, desaseo, mal comportamiento de los conductores y ventas ambulantes; Cambios de trazado (TRZ): Mejora cobertura del servicio o mejora parámetros operacionales al reducir tiempos de ciclo evitando zonas de congestión, reducción maniobras inseguras; Cambios operacionales (COP): Facilita control operativo de servicio al individualizar la operación de rutas compartidas o establece la operación circular de rutas evitando regulación en zonas que no cuenten con áreas apropiadas o fusionar servicios con el fin de optimizar utilización de flota o cambio de alimentadora a complementaria o adicionar paradas; Cambios de programación (PRG):Optimiza oferta ofrecida de acuerdo con demanda de la ruta, realizando ajuste de horarios de operación o estrategias como balanceo de rutas; Cambios de tipología de flota (FLT): Reasigna la flota a la ruta de acuerdo con los requerimientos de demanda y disminuye tiempos de ciclo al utilizar flota que circule con mayor facilidad por infraestructura vial disponible; Suspensión del servicio (SUS): Suspensión de un servicio para reforzar otros con flota que queda disponible; Nuevo servicio: Implementación de nueva ruta.

Nota 5: Meta de tipo creciente cuyo avance representa un cumplimiento del 96.9% de la meta de PDD, al movilizar en un día típico del mes de septiembre el 46.5% de los viajes de transporte público del 48% esperado para el PDD. Se ha presentado una disminución en la demanda del componente zonal del sistema, toda vez que en un día típico de septiembre de 2019 se realizaron del orden de 2'532.120 validaciones en el componente troncal y 1'497.976 en el componente zonal, con lo cual

el Sistema ha movilizado 4'030.096 viajes de transporte público al día, lo cual sumado con lo estimado en transporte público del esquema provisional (1'400.000) corresponde al 46.5% del total de viajes que se realizan en la ciudad.

Dentro de los proyectos estratégicos adelantados en esta administración, que aportarán al incremento de la demanda en el Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá se encuentran los siguientes:

Renovación de flota de las fases I y II: Se estructuraron y adjudicaron procesos de selección con viabilidad financiera, técnica y jurídica. Pasamos de tener 1162 buses en su mayoría articulados con estandar de emisión euro II y III a tener 1441 buses en su mayoría biarticulados con estandar de emisión euroV y euroVI. Se incrementarán en un 40% las plazas del sistema y se reducirá en un 95% las emisiones de material particulado respecto a la flota que se renueva.

Otrosí estructural a los contratos de la fase III: Se modificaron los contratos de concesión del componente zonal del sistema para garantizar la continuidad del servicio de transporte público y mejorar su calidad, bajo el principio de sostenibilidad.

Fase V: Se estructuraron y adelantaron los procesos de selección para adjudicar la operación y provisión de 594 buses eléctricos y 2.655 buses con estandar de emisión euroVI o cero emisiones para garantizar la prestación del servicio a través del SITP en las zonas de Perdomo, Suba Centro, Fontibón y Usme.

TransMicable: Se construyó y se está en operación la primera troncal eléctica del sistema TransMilenio, que cuenta con 3.5 kilómetros de distancia, 4 estaciones y 163 cabinas que alcanzan una velacidad de 5.5.m/s. Transmicable genera un significativo beneficio ambiental y un desarrollo cultural y urbanistico en las zonas aledañas.

Nota 6: El avance acumulado en PDD para esta meta es la planificación y gestión de recursos de 26,63 Km de Troncal. Lo anterior se ve reflejado en el avance entregado por parte del IDU en los contratos de estudios y diseños de los proyectos de infraestructura troncal. Es importante resaltar que el rol funcional de TRANSMILENIO S.A. corresponde a la planificación y gestión de recursos, el avance físico en la construcción de kilómetros es una actividad competencia del IDU. Durante la vigencia del PDD se entregaron al IDU, parámetros operacionales de proyectos de troncales para expansión y mejoramiento del Sistema, se obtuviero recursos de cupo de endeudamiento y se gestionó la suscripción del convenio de cofinanciación entre la Nación y el Distrito para las troncales alimentadoras del Metro. El IDU contrató en el 2016, 4 consultorías de estudios y diseños para 32,93 Km así: Troncal Carrera 7 desde Calle 32 hasta Calle 200 con extensión de 19,96 Km. Los diseños culminaron el 05/06/18. Está suspendida la licitación; Extensión troncal Américas de Puente Aranda hasta troncal NQS con extensión de 2,85 Km. En ejecución de diseños; Troncal Av. Villavicencio desde Av. Boyacá hasta la Autopista Sur con extensión de 4,62 Km. En ejecución de diseños; Extensión Troncal Caracas desde Molinos hasta Yomasa, con extensión de 5,5 Km. En pliegos definitivos. En 2017, el IDU dio inicio a estudios y diseños de 40,7 Km así: Troncal Avenida 68 desde la Carrera 7 hasta la Autopista Sur, con extensión de 17Km. En terminación de diseños y estructuración de la licitación; Troncal Av. Ciudad de Cali desde la Calle 170 hasta el límite con Soacha, con extensión de 23,7 Km. En ejecución de diseños. En el año 2018 se dio inicio a estudios de factibilidad para troncales: Calle 170 desde Av. Boyacá hasta Carrera 7. En factibilidad; Calle 13

desde Carrera 7 hasta Límite del Distrito. En factibilidad; ALO desde Av. El Polo hasta Av. Terreros. En factibilidad.

Nota 7: Meta de Tipo constante cuyos resultados en cada vigencia dependen de la suma ponderada de los logros alcanzados en cada una de las metas de inversión asociadas. Los resultados de la misma para cada año de vigencia del PDD han sido:

En el año 2019, satisfacción del 60% (corte 30 de sept), derivado del avance del 17.9% en el diseño e implementación del modelo de atención al usuario, de un 21% esperado para la vigencia; 13,4% de avance en el diseño e implementación en el modelo de atención a comunidades, de un 20% esperado para la vigencia; Un resultado del 70.3% en la satisfacción del usuario en lo referente a comunicaciones, de un 72% esperado para la vigencia y una reducción acumulada de 2 días en el tiempo promedio de respuesta de PQR.

En el año 2018, satisfacción del 80,8% como resultado del diseño del esquema operativo de atención al usuario en vía el Sistema troncal y zonal. De igual manera fueron atendidos 127.822 ciudadanos de las diferentes localidades. Se reactivó el Centro de Emisión Radial. Se adelantaron actividades para visibilizar la Defensoría del Usuario del SITP.

En el año 2017, satisfacción del 67% como resultado de la continuidad que se dio a las actividades desarrolladas para el fortalecimiento de los procesos de comunicación, información y atención al usuario.

En el año 2016, satisfacción del 53% a raíz de las siguientes actividades: Estructuración del esquema de atención en vía; esquema de presencia institucional de TMSA en Alcaldías Locales, actividades de conocimiento y apropiación del Sistema en 4 entidades del Distrito; creación de contenidos accesibles, portal infantil y rediseño de navegador de rutas en la página Web de TM. Se logró disminuir 1 día el tiempo promedio de atención a PQR; Capacitación a los diferentes grupos de interés sobre, accesibilidad, DDHH de las mujeres, Enfoque Diferencial.

Nota 8: Durante el segundo trimestre del año se conocieron los resultados del FURAG instrumento que evalúa el avance de MIPG en las entidades distritales. El valor del Índice de desempeño institucional IDI para TRANSMILENIO S.A. fue de 72,9 colocando a la Entidad en el cuarto quintil, valor que se mantiene hasta que se aplique nuevamente el instrumento. Se aclara que el resultado obtenido no es comparable con la vigencia 2017 debido al cambio de metodología. Frente a la meta del PDD para el tercer trimestre del año se tiene un avance acumulado del 48% del 55% esperado. Se continúa con la implementación del plan de trabajo para la armonización del SIG con MIPG.

Cumplimiento metas proyectos de inversión

META PROYECTO DE INVERSIÓN	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	%
Implementar 1 Plan De Seguridad Que Permita Gestionar Y Realizar Iniciativas Para Reducir Los Eventos De Afectación A La Seguridad En El Sistema	1	0.77	77%
Disminuir 10 Por Ciento El Número De Víctimas Fatales En El Sistema De Transporte	10%	10%	100%

META PROYECTO DE INVERSIÓN	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	%
Público Gestionado Por Transmilenio S.A.			
Diseñar E Implementar 1 Plan Para Reducir La Problemática De La Evasión En El Sistema, Incluyendo Medidas De Corto, Mediano Y Largo Plazo	1	0.80	80%
Realizar 1 Estudio Anual Que Permita Identificar Grupos Poblacionales Que Impactan La Percepción De La Cultura Ciudadana, Normas Sociales, Actitudes Y Comportamientos De Los Usuarios Del Sistema	3	3	100%
Diseñar E Implementar 1 Estrategia De Comunicación Enfocada Al Proyecto Cultura Ciudadana En Transmilenio, Que Incluya Control Y Evaluación A La Estrategia Del Proyecto Cultura Ciudadana En Transmilenio	1	0.78	78%
Alcanzar El 60 Por Ciento En El Atributo -Cuidado Del Sistema- De La Encuesta De Satisfacción Al Usuario	60%	54%	90%
Aumentar 5 Por Ciento Los Viajes En El Sistema De Transporte Público Gestionado Por Transmilenio S.A.	5%	3.51%	70.2%
Revisar E Implementar El 100 Por Ciento De Las Rutas Del Sistema	100%	91%	91%
Implementar 9 Soluciones De Software En Una Plataforma Computacional Eficiente Que Automaticen Los Procesos De Recaudo Y Remuneración, El Modelo De Programación Y Regulación De Flota, Y El Subsistema De Inteligencia De Negocios	9	7.80	86.7%
Reducir 147426 Toneladas De Gases De Efecto Invernadero (Co2eq) Por La Operación Del Sistema De Transporte Masivo	147.426	104.387	70.8%

META PROYECTO DE INVERSIÓN	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	%
Garantizar El 96 Por Ciento La Operación De La Línea De Cable En Relación A Las Horas De Operación Programadas	96%	96%	100%
Gestionar 100 Por Ciento De Los Servicios Del Componente Brt En Operación, Incluyendo Troncales, Duales Y Alimentadores	100% Meta Constante Anual	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:75% 2020: No Aplica	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:75% 2020: No Aplica
Supervisar 100 Por Ciento De La Operación De Las Rutas Zonales En Servicio	100% Meta Constante Anual	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:78% 2020: No Aplica	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:78% 2020: No Aplica
Garantizar El 100 Por Ciento De Las Estaciones En Condiciones Óptimas Para El Servicio Incluyendo Aseo, Servicios Públicos Y Equipamiento Adicional	100% Meta Constante Anual	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:100% 2020: No Aplica	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:100% 2020: No Aplica
Planificar Y Gestionar Los Recursos Para 98 Estaciones Para Adelantar Acciones De Intervención Física En Mejoramiento Y Reconfiguración De Infraestructura Troncal En Operación	98	98	100%
Planificar Y Gestionar Los Recursos Para 57 Kilómetros Nuevos De Troncal Con Actividades Que Incluyen Expansión Y Mejoramiento De La Infraestructura Troncal Necesaria Para La Operación Del Sistema Transmilenio	57	26.63	46.7%
Planificar Y Gestionar Los Recursos Para 9 Patios Zonales Para La Expansión Y Mejoramiento De La Infraestructura Zonal, Con Inversión Pública O Privada	9	8	88.8%
Aumentar 1502 Cupos De Parqueo Para Bicicletas	1.500	1.502	100%
Mejorar Y/O Mantener 147 Estaciones Del Sistema Transmilenio Con Acciones De Mantenimiento Preventivo, Correctivo Y De Mejoramiento De Las Condiciones Físicas	147 Meta Constante Anual	2016: 147 2017:147 2018: 147 2019:147 2020: No Aplica	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:100% 2020: No Aplica
Mejorar Y/O Mantener 7500 Paraderos Del Componente	7.500	5.331	71.08%

META PROYECTO DE INVERSIÓN	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	%
Zonal Con Acciones De Mantenimiento Preventivo, Correctivo Y De Mejoramiento De Las Condiciones Físicas			
Diseñar E Implementar El 100 Por Ciento De Un Esquema Operativo De Atención Al Usuario En El Sistema Zonal Y Troncal Que Informe Y Oriente Al Usuario En El Sistema, Haciendo Énfasis En Las Franjas Horarias De Mayor Afluencia	100%	75.90%	75.90%
Diseñar E Implementar El 100 Por Ciento De Un Esquema Operativo De Atención A Las Comunidades Y Grupos De Interés En Los Componentes Zonal Y Troncal, Que Permita Atender Las Necesidades De Información, Capacitación U Orientación Que Cubra El 100% De Los Espacios Del Servicio Y Zonas De Impacto Operativo	100%	83.40%	83.40%
Aumentar Al 80 Por Ciento El Nivel De Satisfacción Del Usuario, Respecto De La Encuesta De Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal Y Zonal En Lo Correspondiente A La Medición De Comunicaciones	80%	70.3%	87.8%
Reducir 5 Días El Tiempo De Respuesta Promedio A Las Pqrs Presentadas Por Los Usuarios	5	2	405
Adecuar Y Mantener 1 Sede Administrativa En Condiciones Apropiadas De Uso	1 Meta Constante Anual	2016: 1 2017:1 2018: 1 2019:1 2020: No Aplica	2016: 100% 2017:100% 2018: 100% 2019:100% 2020: No Aplica
Capacitar Y Fortalecer Al 100 Por Ciento De Funcionarios En Temáticas Requeridas Para El Desarrollo De Sus Competencias	100%	755	75%
Implementar 1 Modelo De Desarrollo Organizacional Basado En Estudios Técnicos Tendiente Al Cumplimiento De Los Objetivos De La Entidad	1	0.89	89%
Implantar 6 Soluciones De Software Que Automaticen Los Procesos Administrativos De La Institución Y Migren La Información Existente	6	5.72	95.3%

META PROYECTO DE INVERSIÓN	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	%
Diseñar E Implementar El 100 Por Ciento De Los 4 Componentes De La Gestión De La Información Pública Reglamentada Por La Ley 1712 De 2014 (Manual De Gestión Documental, Programa De Gestión Documental, Sistema Integrado De Conservación Y Plan Institucional De Archivo	100%	90%	90%
Implementar El 100 Por Ciento De Las Actividades Tendientes A Armonizar El Sistema Integrado De Gestión De Tmsa Con El Modelo Integrado De Planeación Y Gestión En El Marco De La Normatividad Legal Vigente Y Los Lineamientos Expedidos Por La Administración Distrital	100%	53%	53%

Fuente: TMSA S.A. – Corte 30/09/19

¿Cuáles fueron los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos de la entidad?

Los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos de la entidad, en cumplimiento de la ley de transparencia, se encuentran publicados en el link https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/147523/informes-de-control-interno-de-transmilenio/.

¿Cuáles fueron los resultados de las auditorías internas y externas?

Los resultados de las auditorías internas y externas y en cumplimiento de la ley de transparencia, se encuentran publicados detalladamente en la página web de la entidad, en el link https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149062/7_control/.

¿Qué mecanismos utilizó la entidad para socializar los resultados del informe de gestión con la ciudadanía?

TMSA participó en los proceso de rendición de cuenta organizados por la Veeduría Distrital y publicó oportunamente, en cumplimiento de la ley de transparencia, los informes de gestión por cada vigencia. Los mismos se encuentran publicados en el link https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149062/7_control/.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Seguimiento al cumplimiento de planes y metas a través de la herramienta técnológica de planeación presupuestal y las constantes mesas de trabajo con cada una de las áreas.

Organización de ejercicios únicos de rendición de cuenta integral

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- Dinamismo en los planes y metas establecidas

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Fortalecimiento de los mecanismos de control asociados a la gestión e implementación del MIPG.

- Se cuenta con una herramienta tecnológica de planeación presupuestal y antes de finalizar la vigencia 2019 se dejará contratada una herramienta para el seguimiento de MIPG. En la vigencia 2020 se deberá implementar esta ultima herramienta.

- Continuar con la articulación entre los marcos estratégicos, operativos y tácticos de la Entidad (Plan de Desarrollo Distrital, Plan Estratégico de la Entidad, Plan de Acción de la Entidad, Gestión por Procesos, Cuadro de Mando Integral) que permitan el despliegue de la gestión institucional de forma sistemática y organizada.

- Revisión de los componentes de gasto de los proyectos de inversión para futuras vigencias.

- Tener en consideración el Plan Estratégico de TMSA

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Seguimiento al cumplimiento de planes y metas a través de la herramienta técnológica de planeación presupuestal y las constantes mesas de trabajo con cada una de las áreas.

- Organización de ejercicios únicos de rendición de cuenta integral

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Matriz solicitada en la guía de Informe de Gestión con su respectivo análisis, como insumo para el diagnóstico del Plan de Desarrollo.
- Claves de acceso y responsables al SEGPLAN.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.2.2 Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

1. Gestión:

1.1. Ejecución presupuestal:

Ejecución presupuestal
(Corte 30/09/19)

FUNCIONAMIENTO		INVERSIÓN	
APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN
$149.727.371.206	$83.774.757.467	$3.562.013.296.240	$1.879.602.409.912

Fuente: TMSA S.A. – Corte 30/09/19

Presupuesto de funcionamiento
(Corte 30/09/19)

SERVICIOS PERSONALES		GASTOS GENERALES	
APROPIADO	EJECUTADO	APROPIADO	EJECUTADO
$74.273.261.331	$43.550.060.715	$60.649.126.619	$25.429.767.321

Fuente: TMSA S.A. – Corte 30/09/19

Los gastos de funcionamiento contaron con las apropiaciones necesarias para el normal desarrollo de las actividades administrativas, técnicas y operativas, correspondiendo a los Gastos de Personal y los Gastos Generales.

El Plan Financiero contempló los costos de la planta de personal total, así mismo incluyó los gastos de funcionamiento, el valor de la Convención Colectiva de Trabajo suscrita con SINTRATRASMILENIO. Los rubros de Servicios Personales y Aportes Patronales presentaron incrementos moderados. Partiendo de las variaciones proyectadas en el número de trabajadores y de los planes de capacitación fueron apropiados recursos para capacitación, bienestar, salud ocupacional y fortalecimiento institucional.

De modo similar, el rubro dotación se proyectó teniendo como base el número de funcionarios que según su salario tienen derecho a dotación, incrementado anualmente en el valor de la inflación.

En cuanto a los gastos generales, por tratarse en su mayoría de gastos recurrentes, fueron apropiados recursos proyectados con base en el consumo histórico efectuando los ajustes respectivos con los incrementos de planta y de inflación. Es importante resaltar que dentro del rubro de gastos generales fueron incluidas las partidas con destino a Sentencias Judiciales para cubrir procesos que se calificaron como de riesgo alto y medio de sentencia definitiva desfavorable para la Empresa.

Presupuesto de inversión - Proyectos de inversión
(Corte 30/09/19)

NOMBRE PROYECTO	VALOR APROPIADO	VALOR EJECUTADO
Gestión de la Seguridad del Sistema de Transporte Público Gestionado por TRANSMILENIO S.A.	$58.709.350.874	$49.445.057.512
Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público Gestionado por TRANSMILENIO S.A.	$7.604.000.000	$6.028.624.933
Estabilización Tarifaria del Sistema de Transporte Público Gestionado por TRANSMILENIO S.A.	$773.050.560.044	$625.649.048.795
Operación y Control del Sistema de Transporte Público Gestionado por TRANSMILENIO S.A.	$285.778.982.526	$178.694.929.343
Gestión de Infraestructura del Transporte Público	$1.535.816.475.179	$120.950.510.621
Comunicación, Capacitación y Atención al Usuario en el Sistema de Transporte Público Gestionado por TRANSMILENIO S.A.	$18.834.000.000	$18.122.016.858
Fortalecimiento Institucional	$2.970.639.482	$1.478.551.676

Fuente: TMSA S.A.

En lo referido al presupuesto de inversión y con cargo a cada uno, fueron financiadas las siguientes actividades:

En Gestión de la Seguridad, financiación de los siguientes componentes: SEGURIDAD FÍSICA, enfocado en mitigar eventos que afecten a la infraestructura y actores en el Sistema. Componente SEGURIDAD VIAL, enfocado en la gestión de estrategias que reduzcan los eventos y víctimas de accidentes de tránsito. Componente ANTIEVASIÓN, enfocado en disminuir el número de ingresos al sistema sin validación de pago.

En Cultura Ciudadana, financiación de la divulgación entendida como la integración de todos los procesos mediante los cuales se informa, promociona y enseña a los usuarios actuales y potenciales y a la comunidad en general, sobre cómo aplicar la Cultura Ciudadana en Transmilenio, teniendo en cuenta el fortalecimiento de las normas contempladas en el Manual del Usuario del Sistema y el vínculo clave de Cultura Ciudadana con el sistema de transporte.

En Estabilización Tarifaria, financiación del diferencial que se presenta entre la tarifa técnica y la tarifa promedio ponderada que asume el usuario, de manera tal que el Sistema pueda honrar sus compromisos de pago en los términos pactados contractualmente con los agentes del Sistema.

En Operación y Control, financiación de realización de estudios de impacto y planeación y Proyección de las Variables que inciden en la Operación Supervisión, Operación y Mantenimiento de los Elementos Constitutivos de las Troncales, tales como Estaciones, Paraderos, y Terminales, Implementación del Plan de Gestión Ambiental, Interventoría Integral, Fuerza operativa en Portales, Servicios Públicos de Estaciones y Portales, Servicio de Aseo de Estaciones y Portales, Dotación en estaciones de equipos de emergencia, Administración Bienes Revertidos, Recursos relacionados con la operación de TransmiCable, Vigencias futuras Renovación de flota Fase 1 y 2.

En Gestión de Infraestructura, financiación de estudios diseños y construcción de obras para la expansión de la red troncal, con nuevos corredores, conexiones operacionales entre corredores, la extensión de corredores existentes y el mejoramiento de la infraestructura actual. En el componente zonal se propone estudios diseños y construcción de obras para infraestructura soporte del sistema de transporte, como patios taller, terminales e intercambiadores. También lo relacionado con paraderos y zonas pagas.

En Comunicación y Capacitación, financiación de la estrategia integral de comunicación, y acciones que aseguren la presencia y participación del ente gestor en los diferentes espacios de participación ciudadana, que fortalezcan los diferentes programas de promoción, divulgación, educación, formación, información y atención de los usuarios actuales y potenciales del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

En Fortalecimiento Institucional, financiación de todas las actividades conducentes a proveer a la empresa TRANSMILENIO S.A. de la planta física, componente tecnológico, equipo humano y servicios logísticos necesarios para realizar las actividades de apoyo, misionales y estratégicas de la organización.

¿Cuál es el balance para que la gestión presupuestal y la ejecución de los recursos se haya realizado de manera eficiente? (resultados de la evaluación financiera)

Durante el transcurso del período 2016-2020, TRANSMILENIO S.A. programó los recursos necesarios para operar administrativamente (funcionamiento) y para operar el Sistema Integrado de Transporte Público (Sistema Troncal y Sistema Zonal) - inversión.

A partir de la vigencia 2012, una vez que se empezó la operación del SITP, a TRANSMILENIO S.A. le fueron asignadas una serie de funciones y responsabilidades que demandaron un aumento en sus gastos, lo que provocó un desface entre los ingresos que se reciben por la participación en la venta de pasajes y la explotación colateral de la marca. Para poder cumplir con los objetivos y las nuevas responsabilidades, a partir de la vigencia 2017 se solicitó a la Administración Central recursos adicionales con fuente Transferencias, las cuales se han utilizado para destinarlos a los diferentes proyectos de inversión asociados a la operación del SITP.

1.2. Ejecución contractual:

Contratos por modalidad de proceso

TIPO MODALIDAD	CANTIDAD DE CONTRATOS
Año 2016	
AMP	4
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA	11
SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	5
LICITACION PUBLICA	13
CONCURSO DE MERITOS ABIERTO	5
MINIMA CUANTÍA	20
CONTRATACION DIRECTA	334
EXPLOTACION COLATERAL	1
TOTAL AÑO 2016	**393**
Año 2017	
AMP	4
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA	11
SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	5

TIPO MODALIDAD	CANTIDAD DE CONTRATOS
LICITACION PUBLICA	13
CONCURSO DE MERITOS ABIERTO	5
MINIMA CUANTÍA	20
CONTRATACION DIRECTA	334
TOTAL AÑO 2017	**615**
Año 2018	
AMP	9
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA	22
LICITACION PUBLICA	24
CONCURSO DE MERITOS ABIERTO	9
MINIMA CUANTÍA	18
CONTRATACION DIRECTA	663
EXPLOTACION COLATERAL	6
TOTAL AÑO 2018	**751**
Año 2019 (Corte 18/10/19)	
AMP	7
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA	11
SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	2
LICITACION PUBLICA	7
CONCURSO DE MERITOS ABIERTO	4
MINIMA CUANTÍA	16
CONTRATACION DIRECTA	638
EXPLOTACION COLATERAL	21
TOTAL AÑO 2019	**706**

Fuente: TMSA S.A. – Corte 18/10/19

Dentro de las buenas prácticas para la gestión contractual, ¿cuáles herramientas de compra pública utiliza la entidad (SECOP, Tienda Virtual del Estado, Datos Abiertos, Aplicación de Guías CCE)?

La Entidad utiliza para su gestión contractual las siguientes herramientas: SECOP I y II, Tienda Virtual del Estado Colombiano, Datos Abiertos, Aplicación de Guías CCE.

¿Cómo es la organización del equipo de contratación de la entidad, respecto de las etapas de contratación estatal (precontractual, contractual y postcontractual), incluyendo las etapas de aprobación (planeación, evaluación)?

La adquisición de los bienes y servicios se hace por áreas según las necesidades de cada una de ellas, ejemplo: la Dirección Corporativa y/o cualquier dependencia crea la necesidad en el PAA, programa la fecha para la cual se debe estar iniciando el proceso de selección para ello designa a un funcionario que realiza los estudios previos y anexos técnicos, así mismo consulta con el sector del mercado correspondiente, dichos documentos son revisados por varios profesionales del área de contratación con miras de verificar si el requerimiento se ajusta a las necesidades de la Entidad así como a todos los principios que establece el Estatuto Contractual. Para realizar la apertura de los procesos con convocatoria pública se lleva toda la documentación referente a la futura contratación a un comité de contratación conformado por los jefes de las diferentes áreas en que se encuentra organizada la empresa que son quienes imparten aprobación para el inicio del proceso de contratación utilizando la plataforma del SECOP II. Una vez adjudicado el contrato, el ordenador del gasto nombra de la planta de funcionarios al supervisor que debe hacer el seguimiento a la ejecución contractual, validar informes, realizando pagos, realizando acta de inicio etc, y finalizando la misma con la liquidación del contrato.

Reporte las actualizaciones del manual de contratación de la entidad a su cargo y señale las

fuentes de información para dichas actualizaciones (guías y manuales de CCE).

En esta administración se presentaron dos actualizaciones al manual de contratación, la primera en diciembre de 2018 y la segunda el septiembre de 2019 los cuales se encuentran publicados en el siguiente link: https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146115/manual_de_contratacion/ y las guías fueron: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/compradores, Decreto 1082 de 2015, decreto 1882 de 2018, Normativa vigente de asociación publico privadas y manuales de contratación de otras entidades públicas.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Con la implementación de estos manuales se fijó una línea de ruta clara y precisa que deben seguir los funcionarios y/o contratistas durante todas las etapas del desarrollo de un proceso contractual. Es decir, en la planeación en la ejecución y en la liquidación.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Ninguna

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

a. Mantener las políticas de cero papeles
b. Incentivar los filtros y controles para la revisión de los documentos en las diferentes etapas procesales en los procesos de selección
c. Continuar preservando la idoneidad en las personas que manejan los asuntos en los procesos de selección
d. Continuar dando cumplimiento a los principios, deberes y lineamientos expuestos en la Ley respecto a la Contratación Estatal.
e. Actualizar en materia de Contratación Estatal a los contratistas y funcionarios que impulsan los procesos contractuales.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Continuar con el manejo y utilización de la plataforma SECOP II.
- Utilización total de los diferentes filtros en las etapas contractuales y procesales.
- Utilización y buen manejo del manual de contratación.
- Continuar contando con apoyos interactivos necesarios para la buena gestión contractual (LEGIS, Artículo 20).
- Contar con un número adecuado de profesionales que manejan los asuntos contractuales, teniendo en cuenta el tamaño de la entidad y las tareas encomendadas.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Claves de acceso y responsables al PREDIS

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADO

Para el desarrollo de esta dimensión, la Entidad ha documentado e implementado diferentes instrumentos de gestión que han permitido medir y hacer seguimiento a los resultados obtenidos por cada una de las dependencias.

2.3.3.1 Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos

Actualmente se cuenta con un sistema documental que soporta las actividades del día a día de la operación y de la gestión, un sistema de Administración de Riesgos que contiene los mapas de riesgos por procesos y se gestionan por cada una de las líneas de defensa, el Cuadro de Mando Integral que contiene los indicadores que miden la gestión institucional articulados con la plataforma estratégica, el normograma que contiene toda la regulación de la Entidad, la Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contiene todas las acciones y oportunidades de mejora que se han detectado, producto de las actividades de autocontrol, un plan de acción que contiene todos los compromisos institucionales y adquisiciones por proceso.

1. Gestión:

¿Producto de la mejora a la gestión y de los cambios en los entornos sociales, políticos, económicos y tecnológicos, la entidad realizó algún tipo de ajuste institucional? (diseño o rediseño). De ser afirmativa su respuesta, por favor describa brevemente en que consistió.

En el año 2017 y teniendo en cuenta que TRANSMILENIO S.A. actúa como ente gestor del Sistema de Transporte Público Masivo Intermodal de pasajeros de Bogotá, con funciones esenciales de coordinación, planeación, gestión y control de los actores del sistema de transporte, requirió un ajuste institucional que soportará la cadena de valor de las adquisiciones, que abarcara desde la determinación de varios aspectos como la necesidad, el presupuesto y demás recursos requeridos, la selección del contratista, la supervisión y el pago de obligaciones y registro contable. Este ajuste consistió en el cambio de denominación de la Dirección Administrativa a Dirección Corporativa y asignación a la misma de la responsabilidad sobre las actividades inherentes a contratación, presupuesto, contabilidad y tesorería.

De igual manera este ajuste del año 2017 y reglamentado con Acuerdo de Junta Directiva No. 007 de 2017, cambió la denominación de la Subgerencia de Comunicaciones a Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

El ajuste mencionado no representó modificación de la planta de personal.

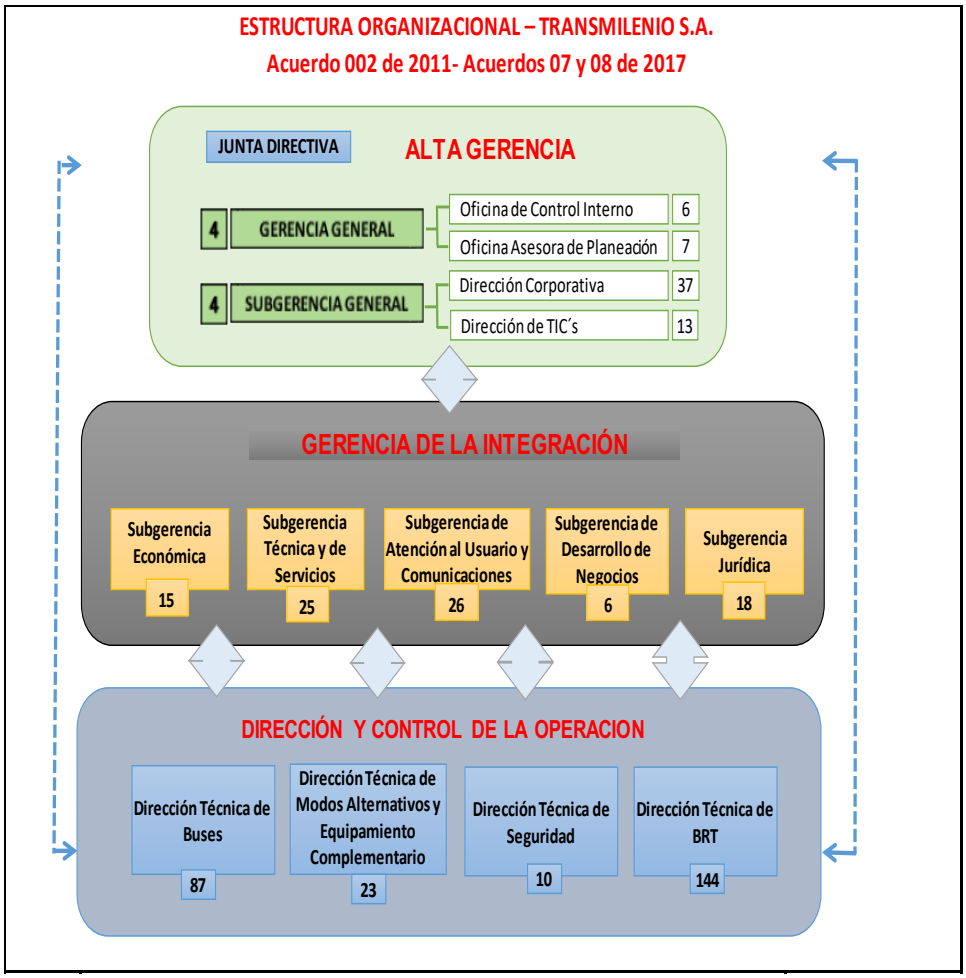
¿De ser negativa la respuesta, considera que la entidad necesita un ajuste institucional?, ¿por qué?

Si, en el proceso de negociación colectiva con el Sindicato de Trabajadores existe un fallo de Sentencia No. SL5449-2018 de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia. El fallo que deja en firme la convención colectiva señala: "Articulo Nuevo. CONTRATACIÓN DIRECTA.

TRANSMILENIO S.A. promoverá la formalización laboral del personal que realiza actividades misionales permanentes, para lo cual actualizará sus estudios de necesidades de planta en el primer año de vigencia de la presente Convención Colectiva; la implementación de los resultados de dicho estudio se realizará en los años siguientes de la vigencia de la Convención Colectiva."

En cumplimiento del artículo mencionado, la entidad procedió a suscribir un contrato que tiene por objeto *"Contratar una consultoría para la elaboración de un estudio técnico que contenga un diagnóstico de necesidades de planta de personal así como posibles escenarios de estructura organizacional de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A."*. Resulta entonces muy importante acompañar y supervisar debidamente la ejecución del contrato.

Cuál es la estructura organizacional con que cuenta la entidad para el desarrollo de sus funciones.



Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Describa brevemente la plataforma estratégica de la entidad (promesa de valor, misión, visión, objetivos estratégicos, líneas estratégicas) y cuáles fueron los resultados de su implementación.

Propósito Superior: En el 2036, todo habitante de Bogotá podrá acceder, a menos de 1 km de distancia de donde se encuentre, al Sistema Integrado de Transporte Público masivo bajo estándares de calidad, dignidad y comodidad.

Misión: Gestionar el desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, en el marco del Plan Maestro de Movilidad, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, con criterios de intermodalidad, con sostenibilidad financiera y ambiental, con una orientación hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y procurando la integración de la ciudad con la Región.

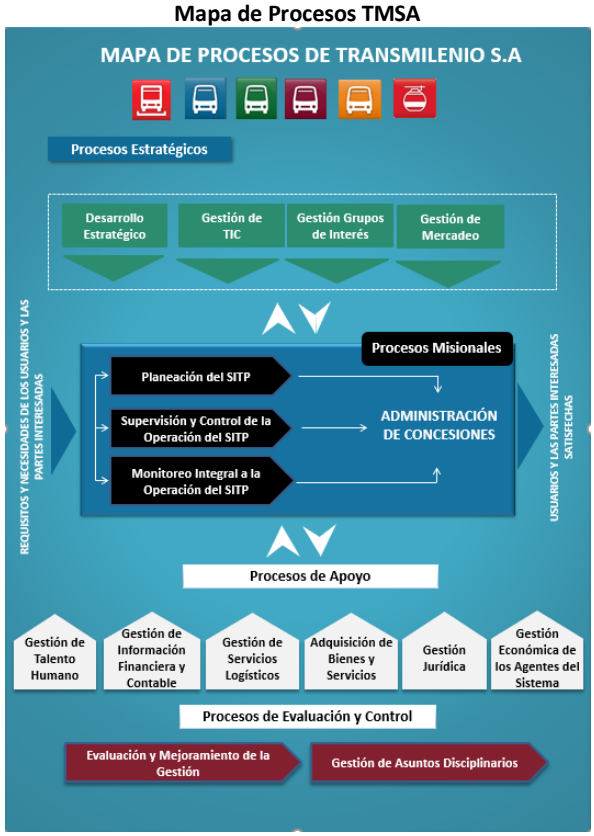
Visión: En el 2023, el Sistema Integrado de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. tendrá cobertura en toda la ciudad. La sostenibilidad operacional, financiera y ambiental de este Sistema estará asegurada mediante políticas públicas Distritales y Nacionales de movilidad y fuentes de financiamiento determinadas por las autoridades competentes.

Lineamientos Corporativos: 1. Los planes, proyectos y programas se deberán orientar a garantizar la prestación de un servicio de transporte público de pasajeros de calidad, integrado, intermodal y con adecuada infraestructura. 2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana. 3. Nuestro servicio contribuirá al desarrollo de una ciudad sostenible mediante la incorporación al Sistema Integrado de Transporte Público de vehículos con tecnologías limpias, y el fortalecimiento de la Gestión Ambiental Institucional. 4. TRANSMILENIO S.A. orientará sus estrategias a la sostenibilidad y eficiencia en la administración financiera de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público. 5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Público contará con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial. 6. Nuestro actuar corporativo se desarrollará con base en el funcionamiento armónico de nuestra cadena de valor, en procesos y procedimientos eficaces y autorregulados, y en una permanente búsqueda de la excelencia como entidad contratante y ente gestor del Sistema Integrado del Transporte Público.

Describa brevemente cual es la cadena de valor, mapa de procesos o modelo de operación de la entidad y como se desarrolla.

Como elemento de la planificación de los procesos de la Entidad, se ha determinado, en coherencia con las funciones asignadas, los procesos, los servicios ofrecidos, las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, el alcance del Sistema Integrado de Gestión, de la siguiente manera:

Mapa de Procesos TMSA



Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Procesos Estratégicos: Mediante estos procesos se planean y analizan permanentemente los resultados de la entidad. Dichos análisis permiten determinar la orientación de la misma hacia el corto, mediano y largo plazo, la definición de objetivos, la determinación de acciones y recursos para alcanzarlos, así como la definición de acciones en materia de Planeación, Gestión y Control del Servicio de Transporte Público.

Procesos Misionales: Representa todos los procesos que generan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de sus objetivos institucionales. En este contexto, se desarrollan las acciones necesarias para generar el Plan de Expansión del Sistema de Transporte Público, definiendo el diseño operacional y los parámetros de diseño e infraestructura, coordinar las actividades en materia de gestión del sistema, con el fin de establecer directrices para la operación y la coordinación constante con todos los agentes, así como la controlar la operación y administrar las concesiones, con el fin de garantizar los resultados esperados.

Procesos de Apoyo: Estos procesos soportan la operación de la empresa, brindando los recursos necesarios a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Incluyen todas las actividades necesarias para brindar apoyo a la entidad en materia jurídica, financiera, logística y lo referido a Talento Humano

Procesos de Evaluación y Control: Se orientan fundamentalmente hacia el apoyo del mejoramiento de los procesos y buscan velar por el cumplimiento de los requisitos legales que enmarcan el quehacer de la Entidad.

¿Para la optimización de las actividades que desarrolla la entidad, se realizaron ejercicios de simplificación de procesos?, de ser afirmativa su respuesta, por favor describa brevemente en que consistieron y cuáles fueron sus resultados o impactos.

Durante el cuatrenio, se llevó a cabo una optimización documental de Procesos de la Entidad pasando de 45 subprocesos a 14 procesos, que ha permitido mejorar el control de los procesos y la administración de los mismos. Así mismo se trabajó en la mejora de los siguientes documentos:

Mejoras Documentales

Tipo de Documento	Total documentos adoptados a 2019	Total documentos actualizados en el periodo 2016-2019
Caracterizaciones	15	15
Manuales	35	33
Procedimientos	113	106
Protocolos	53	51
Instructivos	5	5
TOTAL	**221**	**210**

Fuente: TMSA S.A. – Corte 23/10/19

De igual manera se han llevado a cabo actualizaciones y ajustes a la metodología de riesgos en el marco de los lineamientos establecidos por el DAFP de tal manera que se ha fortalecido la cultura de acción por parte de las tres líneas de defensa, en la cuales la segunda línea a través de la definición y mejora continua de la metodología de riesgo de gestión y riesgo de corrupción, facilita los conceptos e instrumentos para que los gestores de riesgo, pertenecientes a la primera línea de defensa, la apliquen y definan su mapas de riesgo. La tercera línea de defensa, representada en la Oficina de control interno – OCI, participa en su rol de consultor en el proceso de diseño y fortalecimiento de los instrumentos y desde su rol de Auditor, proporciona el aseguramiento interno de la gestión de riesgo a la Alta Dirección.

Describa brevemente cuál es la situación actual del clima laboral de la entidad y que recomendaciones dejaría para mejora dicha situación.

Es importante resaltar que si bien está programado una medición de clima laboral para finales del año 2019, la última medición del tema se efectuó en el año 2017. Los principales resultados de ese estudio del2017 fueron:

Índices Medición Clima Laboral

Índice del Compromiso

03

Aspectos que comprometen	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Me atrae la visión de esta organización	Crítica	Crítica	Estable
Mi participación aquí es importante	Crítica	Media (+)	Muy favorable
Mi trabajo tiene un significado especial	Media (+)	Alta	Favorable
Participo de un grupo que da la "milla extra"	Baja	Baja	Estable
Siento orgullo por trabajar aquí	Muy baja	Media (-)	Muy favorable
Índice del Compromiso	**40.3**	**57.8**	**Muy favorable**
Valoración	**Demanda gran atención**	**Nivel insuficiente**	

Fuente: TMSA S.A. – Corte 2017

Índices Medición Clima Laboral

Índice del Ambiente Laboral

03

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Crítica	Muy baja	Favorable
Respeto	Muy baja	Muy baja	Estable
Imparcialidad	Baja	Media (-)	Favorable
Camaradería	Media (-)	Media (-)	Estable
Orgullo	Crítica	Media (+)	Muy favorable
Apreciación general	Crítica	Media (+)	Muy favorable
Índice del Ambiente Laboral	**43.6**	**51.1**	**Estable**
Valoración	**Demanda atención**	**Demanda atención**	

Fuente: TMSA S.A. – Corte 2017

Índices Medición Clima Laboral

Ambiente Laboral | Valoración actual

Variables	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Información	Baja	Crítica	Muy desfavorable
Accesibilidad	Crítica	Muy baja	Favorable
Coordinación	Crítica	Baja	Muy favorable
Delegación	Crítica	Muy baja	Favorable
Visión	Crítica	Crítica	Estable
Confiabilidad	Crítica	Muy baja	Favorable
Honestidad	Crítica	Crítica	Estable
Desarrollo	Baja	Media (-)	Favorable
Reconocimiento	Media (-)	Muy baja	Muy desfavorable
Participación	Muy baja	Crítica	Desfavorable
Entorno de trabajo	Crítica	Media (-)	Muy favorable
Vida personal	Media (-)	Media (-)	Estable

Fuente: TMSA S.A. – Corte 2017

Índices Medición Clima Laboral

Ambiente Laboral | Valoración actual

Variables	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Equidad en la remuneración	Muy alta	Muy alta	Estable
Equidad en el trato	Media (-)	Media (-)	Estable
Ausencia de favoritismo	Media (+)	Muy baja	Muy desfavorable
Justicia en el trato a las personas	Crítica	Media (-)	Muy favorable
Capacidad de apelación	Baja	Media (-)	Favorable
Fraternidad	Media (+)	Media (+)	Estable
Hospitalidad del lugar	Muy baja	Media (-)	Muy favorable
Hospitalidad de las personas	Media (-)	Media (-)	Estable
Sentido de equipo	Media (+)	Media (-)	Desfavorable
Orgullo por el trabajo personal	Crítica	Media (+)	Muy favorable
Orgullo del equipo	Baja	Media (-)	Favorable
Orgullo de la organización	Crítica	Media (+)	Muy favorable
Apreciación general	Crítica	Media (+)	Muy favorable

Fuente: TMSA S.A. – Corte 2017

Describa brevemente la gestión realizada para el manejo de los recursos físicos y servicios internos, necesarios para el desarrollo de los procesos de la entidad.

Los recursos físicos e inventarios de la entidad se encuentran debidamente asignados a los funcionarios responsables de los mismos y marcados con una placa específica. Administrativamente se controlan a través de la herramienta informática SP7. Anualmente se realiza un inventario físico por medio de un contratista especializado para tal fin y de manera trimestral se realizan comprobaciones y revisiones aleatorias internas a un funcionario de cada área.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Los instrumentos de gestión han sido fortalecidos en la medida de las necesidades de armonización frente al modelo MIPG

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Los cambios normativos y su futura reglamentación.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Definición y ejecución del proceso de selección de candidatos para surtir los cargos vacantes de trabajadores oficiales.
- Definición de avance en la implementación efectiva del Programa de Teletrabajo.
- Continuar con espacios de diálogo y concertación con la Organización Sindical para atender sus inquietudes, reclamaciones y sugerencias.
- Continuar con acciones efectivas y cohesionadas para el desarrollo del Talento Humano en la Entidad, con énfasis en Bienestar y Capacitación
- Continuar con las buenas practicas de control en cuanto a las tomas físicas periódicas de inventario.
- Evaluar los actuales esquemas de funcionamiento y los espacios de almacenamiento para establecer planes de intervención y acciones de mejora efectivas que redunden en garantizar la adecuada gestión y custodia de los activos de la Entidad.
- Articular eventuales lineamientos que expida la Administración Central para su implementación y articulación.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Avanzar en la implementación de la herramienta tecnológica que permitirá la administración y sostenibilidad del modelo en el marco de MIPG desde cada una de las políticas establecidas. Dicha herramienta se contratará antes de finalizar el año 2019.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Documentación de los procesos de la entidad
- Lista de procesos y procedimientos racionalizados o simplificados
- Manual del sistema de gestión de la entidad, si aplica
- Manual de funciones
- Inventario de bienes muebles e inmuebles

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.2 Gobierno Digital

De acuerdo con la herramienta de autodiagnóstico dispuesta por el Ministerio de TIC, se obtienen los siguientes resultados en el avance de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital por parte de TRANSMILENIO S.A., política que se lidera desde la Dirección de TIC en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y en articulación con todas las áreas de la Entidad.

El PETI registra cada uno de estos aspectos con el fin de generar su respectiva estrategia para mejorar los índices y realizar el respectivo seguimiento.

La herramienta de autodiagnóstico mide de la siguiente manera el cumplimiento de Gobierno Digital:

Avance Implementación Política de Gobierno Digital

Nivel de Avance de la Implementación de la Política de Gobierno Digital	Escala de 0 -100
Bajo	Menos a 20
Medio bajo	Igual o mayor a 20 y menor a 40
Medio	Igual o mayor a 40 y menor a 60
Medio alto	Igual o mayor a 60 y menor a 80
Alto	Igual o mayor a 80 y menor o igual a 100

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

De acuerdo con el cuadro anterior se miden los siguientes aspectos:

Cumplimiento General:

- Avance en la Implementación de Gobierno Digital: **Medio**

Indicadores de cumplimiento:

- Arquitectura: **Medio**
- Seguridad de la Información: **Medio**

Indicadores de Transición

- Empoderamiento de los Ciudadanos a través de un Estado Abierto: **Alto**

Trámites y Servicios en Línea o Parcialmente en línea: **Bajo**

1. Gestión:

¿Cuántos y cuáles trámites y servicios de la entidad se pueden ejecutar a través de Internet?

El trámite en línea con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. es "Personalización de la tarjeta tullave", actualmente se encuentra en etapa de planeación para su reactivación, ya que Recaudo Bogotá, junto con el ente gestor se encontraban gestionando el permiso al acceso a las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

¿Qué procesos de la entidad que se encuentran alineados bajo el marco de arquitectura T.I y el modelo de seguridad y privacidad de la información?

Los proyectos del Plan de Sistemas de Información que se ha llevado a cabo en los últimos años, desde su fase de levantamiento de información y planeación ha contado con una estructura de arquitectura TI, apoyando el proceso de Gestión de TIC e impactando sobre la mayoría de procesos de la Entidad, ya sean de apoyo, estratégicos, misionales o de evaluación y control

Por otra parte, el modelo de Seguridad y Privacidad de la información se encuentra alineado con todos los procesos de la Entidad, teniendo en cuenta que en cada uno de ellos se genera y procesa información institucional.

Así mismo, algunos de los mayores logros obtenidos son los siguientes:

- Se Publican 14 conjuntos de datos en el portal de datos abiertos del Distrito datosabiertos.bogota.gov.co. De estos se postularon dos conjuntos de datos a sellos de excelencia que otorga el Ministerio de TIC, los cuales fueron obtenidos satisfactoriamente por la Entidad.

- Se construyó el portal institucional de datos abiertos, el cual busca ser interoperable con el portal de datos abiertos del Distrito, de esta manera la Entidad será una de las pocas en el país con contar con un portal único de datos abiertos, donde se estarán actualizando automáticamente los datos geográficos a través del sistema de información de naturaleza espacial institucional, de acuerdo con la gestión de las áreas propietarias de la información correspondiente.

- Se genera la primera versión del Plan Estratégico de TI (PETI), la cual cuenta con una primera actualización y se tendrá una segunda, que incorporará nuevos proyectos y esquemas con los avances en materia de TIC.

- Se generó la primera versión del Catálogo de Sistemas de Información, la cual como anexo del PETI también se le está realizando la actualización a una nueva versión.

- Se creó la primera versión del Portafolio de Servicios de TI, de la cual se encuentra en actualización la segunda versión.

- Como parte de Innovación abierta, surge la idea y la necesidad de creación del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación, el cual fue conformado e integrado al Comité Institucional de gestión y Desempeño por la Resolución 452 de 2019, en aras de promover la innovación y adoptar una cultura de gestión del conocimiento.

- Se implementaron nuevos sistemas de información en la Entidad con el fin de lograr procesos y procedimientos más agiles, seguros y de mejor calidad, tales como:

    - T-Doc: Sistema de gestión documental

    - Sistema de naturaleza Espacial:

        - GeoTransmi: Portal de datos geográficos de la Entidad
        - Portal de datos abiertos
        - Formulario de captura en campo para el seguimiento y mantenimiento de paraderos para el componente zonal
        - Aplicativo de seguimiento al equipo de vigilancia perteneciente a la infraestructura del componente troncal
        - Formulario para la captura de información de inventarios de espacios publicitarios del componente troncal

    En el marco del plan de sistemas de información, se encuentran en etapas de construcción y pruebas los siguientes sistemas:

    - Sistema estadístico
    - Sistema de naturaleza espacial:

- Módulos de paraderos, análisis de seguridad y expansión y mejoramiento de la infraestructura del
- Formulario para la captura de información en campo del equipo de gestión social
- Formulario para la captura de información en campo para espacios de propaganda institucional del componente troncal
- GTFS estáticos

- Sistema de apoyo a la interventoría

- Apoyo a la Entidad analizando la información disponible con el fin de encontrar características que permitan distinguir la elusión y evasión en el sistema.

- Es necesario continuar con el proceso de sensibilización de los usuarios en la importancia de su participación en las etapas de especificación funcional y pruebas de los proyectos que actualmente se adelantan, dado que se busca que los sistemas de información cumplan con las expectativas de las áreas.

- Es necesario continuar con el proceso de sensibilización de los usuarios en la importancia de involucrar a la Dirección de TIC en las decisiones que involucren herramientas tecnológicas y sistemas de información con el fin de optimizar esfuerzos y recursos

- Se realizó la fase completa de diagnóstico de Seguridad y Privacidad de la Información.

- Incorporación del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y se está generando una versión, ya en etapa de revisión.

- Actualización del Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

- Se generó la primera versión del Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual se encuentra anexo al PETI.

- Se generó la primera versión del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información, el cual se encuentra anexo al PETI y se está trabajando en la integración con el Manual de Riesgos de la Entidad.

- Se generó la primera versión del Plan de Cultura y Sensibilización de Seguridad de la Información

- Se capacitaron a más de 800 funcionarios y contratistas en Gobierno Digital y Seguridad de la Información.

¿Cuál es el estado de implementación del Plan Estratégico de Tecnología - PETI?, breve descripción cuantitativa y cualitativa.

De acuerdo con los proyectos, estrategias y políticas establecidas en el PETI, se han mejorado los procesos y procedimientos de la Entidad, así como la gestión de TIC y la seguridad de la información, se ha realizado transferencia de conocimiento y divulgación a través de los diferentes medios

corporativos a los funcionarios y colaboradores de la Entidad, en diferentes temas del Plan Estratégico de TIC y se ha brindado apoyo técnico en los procesos propios de la Entidad con el fin de prestar un mejor servicio al usuario.

De acuerdo con las metas definidas en el marco del plan de desarrollo en el que se referencia el avance de los proyectos de TIC contemplados en el PETI, el cumplimiento estimado a la fecha es de un 86%.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Al convertirse la estrategia de Gobierno en línea en política de Gobierno Digital y ser parte de MIPG se genera un mayor compromiso para llevar a cabo los propósitos de la política, aprendiendo y entendiendo más sobre los componentes y los habilitadores transversales de esta.

Lo anterior genera más participación en las diferentes áreas de la Entidad e impulsa a contar y apoyarse más en las tecnologías para mejorar los procesos y procedimientos, de tener más seguridad en la información y de contar con productos de mayor calidad.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Contar con el tiempo y el compromiso por parte de todas las áreas es una de las dificultades más grandes, esto no permite que integren los lineamientos de la política de Gobierno Digital a sus actividades diarias con el fin de mejorar su gestión y de prestar un mejor servicio al usuario.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Dar continuidad con el fortalecimiento de la Política de Gobierno Digital en la Entidad, con el fin de mejorar los servicios prestados a los ciudadanos, apoyados por las TIC y una arquitectura empresarial.

- Crear un equipo de Arquitectura empresarial, con el fin de llevar una adecuada organización a las soluciones para los requerimientos, problemas o necesidades que se presenten en la Entidad en cuanto a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, siempre en pro de mejorar los servicios a la ciudadanía de acuerdo con la misión de la Entidad.

- Buscar más participación de la ciudadanía y grupos de interés realizando ejercicios de participación ciudadana e innovación abierta, apoyados en la tecnología.

- Buscar que las áreas se alineen a las herramientas implementadas por la Dirección de TIC y que cumplan con las políticas de TIC.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Dar continuidad al acompañamiento a las áreas en la identificación de necesidades y ejecución de proyectos en el marco del plan de sistemas contenidos en el PETI

- Es necesario continuar con el proceso de sensibilización de los usuarios en la importancia de su participación en las etapas de especificación funcional y pruebas de los proyectos que actualmente se adelantan, dado que se busca que los sistemas de información cumplan con las expectativas de las áreas.

- Es necesario continuar con el proceso de sensibilización de los usuarios en la importancia de involucrar a la Dirección de TIC en las decisiones que involucren herramientas tecnológicas y sistemas de información con el fin de optimizar esfuerzos y recursos

- Garantizar la interoperabilidad de la información de naturaleza espacial básica y temática de la entidad con la información de las demás entidades del distrito.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Documentación de las soluciones tecnológicas de la entidad: manuales de usuarios, manuales de instalación, discos duros con los programas informáticos, entre otros
- Claves y usuarios de acceso a sistemas de información de la entidad. En particular, a la solución Mi Colombia Digital (sitio web provisto por la Dirección de Gobierno Digital).
- Estado y expedientes contractuales de las soluciones tecnológicas que adquirió la entidad durante el cuatrienio.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.3 Seguridad Digital

En cuanto al plan de tratamiento de riesgos, se encuentra en fase de levantamiento de información, el modelo para la gestión de riesgos de seguridad de información será integrado con el Manual de Gestión de Riesgos de la Entidad.

Por otra parte, para el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información se han venido ejecutando las actividades estipuladas de acuerdo con el mapa de ruta de seguridad de la información, a partir de esto se creó el comité de seguridad de la información, se actualizó el manual de políticas de seguridad.

1. Gestión:

¿Cuáles son los procesos y procedimientos que la Entidad ha implementado en materia de seguridad y privacidad de la información?

Se están llevando a cabo procedimientos tales como gestión de activos, gestión de incidentes, gestión de cambios de infraestructura, gestión de usuarios, entre otros.

¿Existe un rol asociado a las funciones de seguridad y privacidad de la información?

Se cuenta con el CISO (Chief Information Security Officer, o director de seguridad de la información) en la Entidad, a cargo de un Profesional grado 6 de la Dirección de TIC, de igual manera se cuenta con el apoyo de dos contratistas especialistas en Seguridad de la Información.

¿Cuál es el presupuesto asignado a la seguridad y privacidad de la información?

Para el año en curso se ha invertido en Seguridad y Privacidad de la Información en los siguientes recursos:

- Dos contratistas especializados en Seguridad de la Información
- Pliego de transición del protocolo IPV4 a IPV6
- Pliego de Ethical hacking
- Herramienta SIEM
- Licencia herramienta Traps
- Licencia Fortinet
- Licencia Antivirus

Para una inversión total solo en el 2019 de $ 1.670.000.000

¿Se han identificado y clasificado los activos de la entidad?

Se está realizando actualmente el levantamiento de información de los activos de información de la Entidad, por medio de entrevistas con los diferentes líderes de procesos.

¿Cómo se adelanta la gestión de riesgos de seguridad digital?

Aplicando la metodología de gestión de riesgos de la Entidad y la información recopilada de los diferentes procesos.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Se fortalece el compromiso y el conocimiento de todas las áreas de la Entidad de la Política de Seguridad Digital, generando conciencia de que todos los procesos hacen parte de esta implementación.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- El desconocimiento por parte de los funcionarios y colaboradores de la Entidad de la política de Seguridad Digital.
- La falta de cultura en el ámbito de la seguridad de la información.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Fortalecer la sensibilización en el tema de Seguridad de la Información
- Continuar con la generación de documentación de procedimientos de Seguridad de la Información
- Se requiere que la Gerencia General continúe con el apoyo a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Principalmente el apoyo desde la Gerencia General en la implementación de la Seguridad de la Información.
- Auditorias por parte de la Dirección de TIC y la Oficina de Control Interno en el cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información por parte de todas las áreas de la Entidad.
- Continuidad en el seguimiento y gestión de las actividades trazadas en el mapa de ruta de seguridad de la información.

3. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Políticas de seguridad y privacidad establecidas por la entidad.
- Documentación de procesos y procedimientos en materia de seguridad y privacidad.
- Identificación del rol asociado a seguridad digital.
- Riesgos de seguridad digital.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.4 Defensa Jurídica

1. Gestión:

¿Cuántas demandas en contra tenía la entidad al inicio de su periodo de gobierno?

De acuerdo con el SIPROJ a enero de 2016 TRANSMILENIO S.A. tenía **94 actuaciones en contra de TRANSMILENIO S.A.**, distribuidas así: 22 conciliaciones extrajudiciales, 47 acciones constitucionales (1 acción de cumplimiento, 3 acciones de grupo, 30 tutelas y 13 acciones populares), 83 demandas contencioso administrativas (17 controversias contractuales, 1 nulidad simple, 16 de nulidad y restablecimiento, 12 de lesividad y 49 de reparación directa), 21 procesos laborales (20 ordinarios y 1 ejecutivo), 8 procesos penales y 1 de responsabilidad civil extracontractual. Algunos de nulidad y restablecimiento y contractuales, entre otros, de antes del 2016.

¿Cuántas demandas fueron presentadas en contra de la entidad pública en su periodo de gobierno?

Según el SIPROJ, entre el 2016 y 2019 figuran 993 actuaciones en contra, detalladas así: 235 conciliaciones extrajudiciales, 476 acciones constitucionales (458 tutelas, 3 acciones de cumplimiento, 3 acciones de grupo, 12 acciones populares), 140 demandas contencioso administrativas (8 acciones de lesividad, 11 controversias contractuales, 2 ejecutivos contenciosos, 4 de nulidad simple, 1 de nulidad y restablecimiento, 3 recursos de insistencia y 111 de reparación directa), 13 arbitramentos, 6 civiles (1 abreviado de entrega, 2 civiles ordinarios y 3 de responsabilidad civil extracontractual), 120 procesos laborales (118 ordinarios y 2 de levantamiento de fuero) y 2 procesos penales.

¿Cuántas demandas en contra tendrán la entidad al finalizar su periodo de gobierno?

Según SIPROJ a 21-10-2019, existen activas 376 actuaciones judiciales y extrajudiciales en contra de TRANSMILENIO S.A., detalladas así: 10 conciliaciones extrajudiciales, 61 acciones constitucionales (5 acciones de grupo, 43 tutelas y 13 acciones populares), 190 contenciosas (8 acciones de lesividad, 26 en controversias contractuales, 2 ejecutivos contenciosos, 2 en nulidad simple, 15 de nulidad y restablecimiento del derecho, 136 de reparación directa y 1 recurso de insistencia), 93 demandas laborales (1 ejecutivo laboral, 2 de levantamiento de fuero de trabajadores de concesionarios y 90 ordinarios), 4 civiles (1 abreviado, 1 ordinario y 2 de responsabilidad civil extracontractual), 9 penales y 7 arbitramentos.

¿Qué acciones se realizaron para atender las demandas en contra de la entidad, fueron oportunas?

Se aplica el procedimiento de calidad de atención de demandas, en términos generales: 1. Vigilancia diaria del buzón de notificaciones judiciales y asignación inmediata a abogado. 2. El abogado proyecta y gestiona el poder en los 2 días siguientes, solicita la información y apoyo probatorio que requiera. 3. El apoderado estructura la contestación de la demanda y la radica en el juzgado oportunamente, realiza control y seguimiento, registra actuaciones en SIPROJ, 6. Se ejerce control con el SIPROJ. 7. Trimestralmente se valida y verifica con el Indicador de Gestión de oportunidad en contestación de demandas. 8. Se lleva agenda judicial de audiencias.

¿La entidad cuenta con un sistema de información o base de datos que contenga el inventario completo de los procesos judiciales en los que es parte?

Se cuenta con el SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROCESOS JUDICIALES – SIPROJ, de la Alcaldía Mayor del Distrito Capital, herramienta Gerencial de registro, control, seguimiento e información relacionada con todas las actuaciones judiciales y extrajudiciales iniciadas (a favor) o en contra de la Entidad.

¿La entidad tiene demandas activas en su contra?

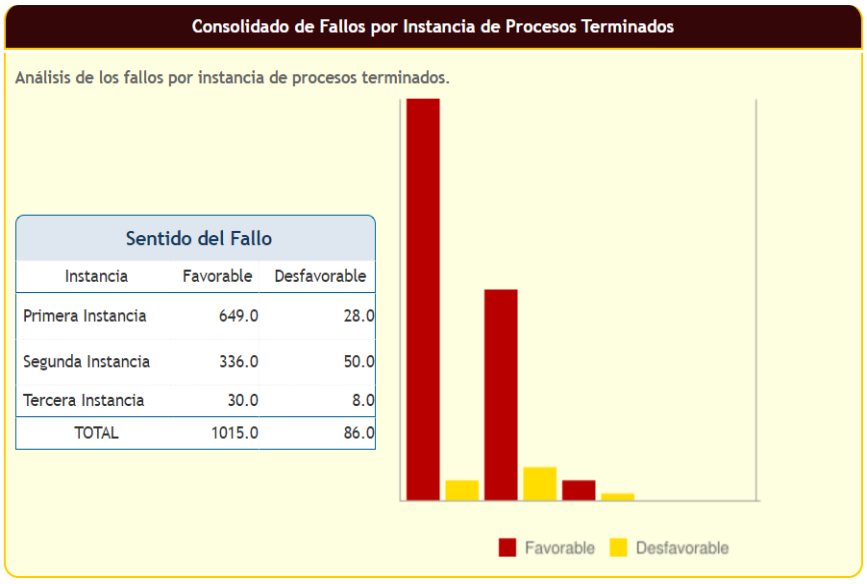
Sí, son 357 demandas judiciales incluyendo las presentadas en juzgados y las demandas que cursan en tribunales de arbitramento (Se excluyen las conciliaciones extrajudiciales y los procesos penales)

¿Cuál es el valor total de las pretensiones de las demandas activas en contra de la entidad?

De acuerdo con la información que figura en el SIPROJ las demandas en curso, de contenido patrimonial, contra TRANSMILENIO S.A. a 21-10-2019, son 285 que dan un monto total en pretensiones de $7.386.400.908.214,00 (excluyendo procesos penales por no ser demandas propiamente dichas, las conciliaciones extrajudiciales que no son demandas y adicionalmente, por no tener cuantía o contenido patrimonial se excluyen las de nulidad simple y de lesividad, tutelas, las laborales de levantamiento de fuero sindical, los recursos de insistencia y las acciones populares).

Con respecto a las sentencias ejecutoriadas que fueron notificadas a la entidad ¿Cuántas fueron favorables a la entidad? y ¿Cuántas fueron desfavorables a la entidad?

Entre el año 2016 y el 22-10-2019, en SIPROJ figura:



Sentido del Fallo

Instancia	Favorable	Desfavorable
Primera Instancia	649.0	28.0
Segunda Instancia	336.0	50.0
Tercera Instancia	30.0	8.0
TOTAL	1015.0	86.0

Con respecto a las sentencias ejecutoriadas que fueron notificadas a la entidad ¿Cuántas tuvieron fallo inhibitorio?

No figuran en el SIPROJ registrados procesos judiciales con fallos inhibitorios

¿Cuál fue la actividad litigiosa de la entidad? Segméntela por solicitudes de conciliación, procesos judiciales y arbitramentos (tanto activos como terminados) y diferenciada por jurisdicción, acción, causa y valor de las pretensiones asociadas a cada caso, proceso y/o arbitramento.

La actividad litigiosa de TRANSMILENIO S.A. entre el año 2016 y hasta la fecha se detalla en SIPROJ así:

TRANSMILENIO S.A.

Análisis la naturaleza de los procesos activos.

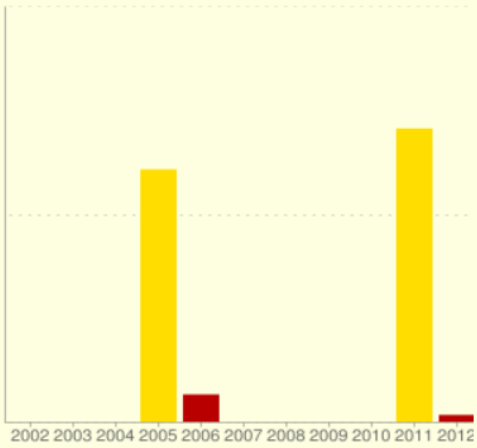
Naturaleza de los Procesos Activos	
Civiles	6
Constitucionales	57
Contencioso administrativo	209
Laborales	94
MASC	18
Penales	638



TRANSMILENIO S.A.

Distribución de las pretensiones de los procesos activos por fecha de inicio.

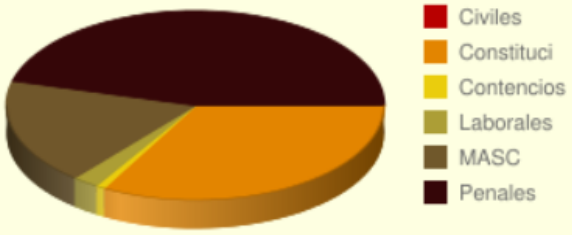
Distribución de pretensiones por vigencia de los procesos Activos	
2002 (1)	$ 72.0 millones
2003 (1)	$ 10 mil millones
2004 (2)	$ 0
2005 (3)	$ 1.5 billones
2006 (4)	$ 144 mil millones
2007 (1)	$ 1,600 millones
2008 (1)	$ 755.5 millones
2009 (1)	$ 1,885 millones
2010 (3)	$ 3,736 millones
2011 (21)	$ 1.8 billones
2012 (7)	$ 35 mil millones
2013 (51)	$ 90 mil millones
2014 (136)	$ 39 mil millones
2015 (73)	$ 173 mil millones
2016 (82)	$ 213 mil millones
2017 (130)	$ 881 mil millones
2018 (242)	$ 2.5 billones
2019 (263)	$ 162 mil millones



TRANSMILENIO S.A.

Análisis la naturaleza de los procesos terminados.

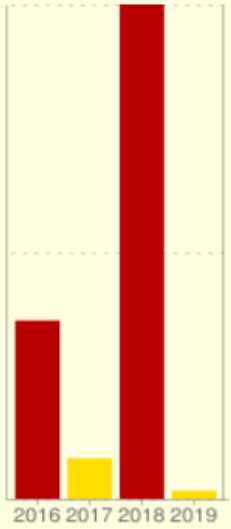
Naturaleza de los Procesos Terminados	
Civiles	1
Constitucionales	428
Contencioso administrativo	14
Laborales	33
MASC	235
Penales	592



TRANSMILENIO S.A.

Distribución de las pretensiones de los procesos terminados por fecha de inicio.

Distribución de pretensiones por vigencia de los procesos Terminados	
2016 (500)	$ 874 mil millones
2017 (277)	$ 181 mil millones
2018 (411)	$ 2.4 billones
2019 (115)	$ 35 mil millones



¿Qué políticas de prevención del daño antijurídico existen en la entidad?

La siguiente que fue aprobada en sesión ordinaria No. 96 del 15-04-2013 del Comité de Conciliación:

POLÍTICA 1: Aplicable a: Conciliaciones Extrajudiciales en que sea vinculado TRANSMILENIO S.A. a reclamaciones derivadas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos de los concesionarios y en las citaciones a Conciliaciones Penales con ocasión de lesiones culposas en que estén involucrados vehículos de propiedad de concesionarios vinculados al Sistema TRANSMILENIO, autorizar al apoderado de la Entidad para NO CONCILIAR POR FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA por no ser Empresa de Transporte, no ser dueña del vehículo, no ser afiliadora del vehículo, ni empleadora del conductor. La anterior política fue revisada y ratificada en sesión ordinaria No. 212 del 21-12-2017 del Comité de Conciliación.

Las siguientes que fueron aprobadas en Comité de Conciliación y Defensa Judicial en Sesión Extraordinaria 242 de 2017:

POLÍTICA 2: Aplicable a: Tutelas por cancelación o suspensión de códigos de operación o tarjetas de operación de conductores contratados por los concesionarios. El comité acordó que la Dirección Técnica competente para la suspensión o cancelación de tarjetas de operación conforme a lo establecido en el Manual de Operaciones, debe motivar dicha decisión a través de un documento formal, deben versar los argumentos de fondo y las consecuencias particulares sobre la decisión tomada, en aras de dejar constancia y trazabilidad del proceso respectivo. TRANSMILENIO S.A. no sólo deberá comunicar al concesionario de la decisión de suspensión o cancelación del respectivo código, sino al mismo conductor que se verá afectado directamente por la toma de la misma. ".

POLÍTICA 3: Aplicable a: Acciones de tutela por no contestación de Derechos de Petición. El Comité acordó reiterar los siguientes asuntos en el marco del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

• Los Derechos de Petición allegados a la entidad deberán ser resueltos no sólo en los términos señalados por la ley, sino que también deben contar con un sustento que responda de fondo la solicitud planteada.

• Sí excepcionalmente el funcionario o contratista no pudiere resolver la petición en los plazos establecidos por la ley, deberá informar las circunstancias que le impiden responder antes de vencerse el plazo inicial para tal fin. En dicha comunicación, también deberá señalar el plazo razonable en que será resuelta la petición, el cual no podrá exceder del doble del tiempo inicialmente previsto para ello.

Por consiguiente, a todas las Subgerencias y Direcciones de la entidad que al momento de responder cualquier petición que le fuere asignada, deben tener en cuenta los señalamientos anteriormente mencionados.

POLÍTICA 4: Aplicable a: Demandas de orden laboral, presentadas por empleados de los concesionarios del sistema. Se establecen los siguientes lineamientos:

1. Incluir una cláusula de exclusión de responsabilidad que se fundamente en el último inciso del artículo 1604 del Código Civil:

“El deudor no es responsable sino de la culpa lata en los contratos que por su naturaleza solo son útiles al acreedor; es responsable de la leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes; y de la levísima en los contratos en que el deudor es el único que reporta beneficio.

El deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora (siendo el caso fortuito de aquellos que no hubieran dañado a la cosa debida, si hubiese sido entregado al acreedor), o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa.

La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega.

Todo lo cual, sin embargo, se entiende sin perjuicio de las disposiciones especiales de las leyes, y de las estipulaciones expresas de las partes.” (Resaltado y Subrayado fuera del texto original).

2. Incluir una cláusula de garantías por concepto de solidaridad laboral. Lo anterior en los términos del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, para el desarrollo de la actividad contractual, sin que ello implique el incumplimiento de los principios o disposiciones laborales. En este sentido, la finalidad de la cláusula es prever el riesgo económico que conlleva el concepto de solidaridad laboral, para que no haya un detrimento patrimonial en la entidad. Todo lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad que plantea la segunda parte del inciso subrayado de repetir contra el contratista, en este caso concesionario.

3. Incluir una cláusula de indemnidad en favor de Transmilenio S.A. El Comité de Conciliación acordó la inclusión de una cláusula de indemnidad, la cual comporta la obligación de que el contratista mantenga libre de toda reclamación a la entidad, cuando se trate de daños que por su actuar, afecten a terceros.

POLÍTICA 5:

Aplicable a: Proceso de reparación directa. En el caso de TRANSMILENIO S.A., los accidentes son la causal más reiterada de acciones por reparación directa, por lo cual se dictan los siguientes lineamientos:

Cada vez que ocurra un accidente de tránsito que involucre cualquier componente del sistema, las áreas competentes deberán asegurarse de generar un reporte de:

1. Horario de ocurrencia del accidente
2. Concesionario involucrado
3. Descripción de si hubo asistencia o no
4. Número de afectados
5. Tipo de afectación.

Finalmente, se debe generar un compilado de los documentos correspondientes al accidente, para que estos sean correctamente archivados en la serie de DTS asignada para tales efectos. ...".

La siguiente política fue aprobada en sesión ordinaria 248 del 15 de febrero de 2019:

POLÍTICA 6;

Aplicable a: Las demandas o procesos Ordinarios Laborales promovidos por trabajadores de concesionarios del Sistema Transmilenio y/o del SITP: "…6. Recomendación. Hasta no contar con un precedente judicial sobre el particular, se recomienda asistir sin ánimo conciliatorio en los procesos en los cuales se ha excepcionado falta de legitimación en la causa por pasiva e inexistencia de responsabilidad solidaria en los eventos en que se cuente con garantías vigentes expedidas por una entidad aseguradora, caso contrario, obtener del Comité aprobación en el caso concreto...".

¿Qué pagos efectuó la entidad por concepto de conciliaciones, sentencias judiciales y laudos arbitrales? Indique la fecha y valor pagado, discriminado por capital e intereses, o cuentas por pagar.

No. RAD	TIPO DE PROCESO	FECHA DE SENTENCIA/LAUDO	CAPITAL PAGADO	INTERESES CANCELADOS	TOTAL
2006-00401	ordinario laboral (William Eduardo calderón Bendeck)	2018-05-16 (Sentencia)	$201.070.580,00	n/a	$201.070.580,00
2013-018259	Arbitramento (Recaudo Bogotá S.A.S)	2016-12-07 (Laudo)	$7.420.947.274,00	n/a	$7.420.947.274,00
2014-28259	Arbitramento (Etma S.A.	2017-03-29 (Laudo)	$12.366.182.632,00	$165.787.750,00	$12.531.970.382,00
2015-16202	Arbitramento (Somos k S.A.)	2016-09-15 (Laudo)	$475.488.876,00	n/a	$475.488.876,00
2016-04971	Arbitramento (Tranzit S.A.S.)	30-11-2018 (Laudo)	$14.577.952.515,00	$246.931.368,00	$14.824.883.883,00
2017-00043 (2014-34596)	Arbitramento (Transmasivo S.A. y Somos k S.A.)	2016-12-21 (Laudo)	$52.372.725.333,00	$2.012.800.981,00	$54.385.526.314,00
2016-004943	Arbitramento (Masivo Capital S.A.S.)	20-12-2018 (Laudo)	$9.352.208.982,00	$163.852.505,00	$9.516.061.487,00
2017-04979	Arbitramento (Citi Móvil S.A.)	22-10-2019 (Laudo)	$4.350.859.022,00	$14.936.096,00	$4.365.795.118,00
2016-04915	Arbitramento (Gmóvil S.A.)	04-30-2019 (laudo)	$12.350.781.453,00	$494.839.429,00	$12,845.620.882,00
1-2016-95536	Acuerdo Conciliatorio (Erney Ulises Acuña Olivero y Ángel Ulises Acuña Ruiz)	11-07-2017 (auto aprobatorio)	$131.189.630,00	n/a	$131.189.630,00
2016-00149	reparación directa (Alexander Vallejo Fula)	2017-11-22 (Sentencia)	$5.501.882,10	$239.035,00	$5.740.917,00

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Han sido varios los aspectos que podríamos identificar como lo más positivo de la implementación de las anteriores políticas: En relación con la política 1, se logró unificar una postura de defensa judicial frente a muchos casos reiterados lo cual se ha traducido en fallos judiciales que han desestimado la responsabilidad solidaria de TRANSMILENIO S.A. y han declarado la falta de legitimación en la causa por pasiva. Respecto de las políticas 2 y 3 han disminuido las tutelas por vulneración del debido proceso presentadas por los conductores de los concesionarios a quienes se les cancela la tarjeta de operación y las que se venían presentando por presunta vulneración al derecho de petición. Las políticas 4, 5 y 6 han fortalecido y unificado estrategia de defensa judicial, lo cual se ha traducido en fallos favorables en las sentencias que se han dictado en los casos que se relacionan con estas políticas.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

No se han identificado dificultades en la implementación de las políticas que se han relacionado.

4. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

La mayoría de las políticas obedecen a situaciones muy típicas y propias de la empresa TRANSMILENIO S.A.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Se deben mantener todas.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Inventario y expedientes de los procesos judiciales.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.5 Mejora Normativa

TRASMILENIO S.A al ser una entidad descentralizada debe gestionar a través de la cabeza del sector Secretaria Distrital de Movilidad las necesidades de normativa distrital que requiera, es así como participo en la expedición de los Decretos 552 de 2018 y Decreto 394 de 2019. También se ha solicitado la expedición de Decretos a través de la figura de declaratoria de condiciones de urgencia por motivos de utilidad pública e interés social para la adquisición de predios para patios del Sistema.

Al interior de la Subgerencia Jurídica se cuenta con un profesional especializado con las funciones de brindar y coordinar la asistencia y asesoría legal requerida en la definición de criterios y lineamientos para la expedición de conceptos y directrices relacionados con el objeto, funciones y competencias de la Empresa, lo cual permite que los actos administrativos y desarrollo normativo cuente con la revisión jurídica previa a su expedición, permitiendo supervisar, coordinar y revisar la calidad de la producción normativa de la Entidad, así como la coherencia de dichos actos de la normatividad vigente y frente al objeto y funciones de TRANSMILENIO S.A.

1. Gestión:

¿La entidad realizó consolidación de decretos únicos o resoluciones únicas?, de ser afirmativa la respuesta indique cuáles.

Decretos Consolidados TMSA

DECRETO	FECHA	EPIGRAFE
DECRETO 487 DE 2018	23 DE AGOSTO DE 2018	Por medio del cual se anuncia el Proyecto Urbano Integral denominado Infraestructura de soporte y acceso para vehículos y pasajeros del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP- de Bogotá, se declara la existencia de condiciones de urgencia por motivos de utilidad pública e interés social para la adquisición del predio EL GACO necesario para la ejecución y puesta en marcha del proyecto.
DECRETO No. 68 DE 2019	22 DE FEBRERO DE 2019	"Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 351 de 2017" EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.
DECRETO 451 DE 2019	26 DE JULIO DE 2019	Por medio del cual se declara la existencia de condiciones de urgencia por motivos de utilidad pública e interés social para la adquisición del polígono Piedra Herrada necesario para la ejecución y puesta en marcha del Proyecto Urbano Integral Infraestructura de soporte y acceso para vehículos y pasajeros del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP- de Bogotá.
DECRETO 578 DE 2018	5 DE OCTUBRE DE 2018	Por medio del cual se modifica el Decreto Distrital 305 del 29 de julio de 2015, y se declara la existencia de condiciones especiales de urgencia por motivos de utilidad pública e interés social para la adquisición de los predios necesarios para la ejecución del proyecto, y se dictan otras disposiciones.

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

¿Qué actos administrativos de la entidad fueron objeto de mejora, por qué motivos y cuántos de ellos se llevaron a consulta pública?

En relación con mejora normativa se expidió la resolución 718 de 2019, "por medio de la cual se establece el Reglamento Operativo que deberán cumplir las Empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera que atiendan las rutas de influencia que tendrán ingreso al Portal del Norte del Sistema TransMilenio", con el fin de regular las relaciones con las empresas intermunicipales de los municipios de la sabana que operan dentro del Portal Norte, que a la fecha se regulaban por un acuerdo del año 2000 y 2101.

Todas las resoluciones de anuncio de proyectos que soportan los decretos de compra de predios fueron publicados en la página web de la Entidad por 5 días como mínimo, permitiéndole a la comunidad la posibilidad de hacer comentarios al acto administrativo antes de su expedición.

¿Qué proyectos de actos administrativos están en curso, por qué motivos, cuál sería su fecha probable de aprobación y cuál es el trámite pendiente para su aprobación?

Está en trámite de revisión en las Secretarias Distritales de Movilidad y de Hábitat el proyecto de Decreto "Por medio del cual se declara la existencia de condiciones de urgencia por motivos de utilidad pública e interés social para la adquisición del polígono denominado Carboquimica necesario para la ejecución y puesta en marcha de un Patio para el Sistema Integrado de Transporte Público -SITP- de Bogotá". Se espera que para antes del 29 de noviembre de 2019 se esté presentando para la firma del Alcalde.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Haber tomado la decisión de hacer una revisión del cumulo de normatividad existentes en el Distrito Capital y buscar su acumulación en términos de pertinencia, oportunidad y racionalidad.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Rotación de funcionarios que manejan los temas, inexistencias de planta permanentes, desconocimiento del desarrollo jurisprudencial.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

Se debe tener en cuenta en el corto plazo, el alcance y cumplimiento de las normas expedidas de mejora normativa y continuidad en el estudio compilatorio de las normas relevantes para el Distrito Capital con el fin de determinar las vigencias y no generar inseguridad jurídica.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

En el marco de la definición de políticas públicas se debe tener en cuenta las decisiones judiciales que afectan al Distrito y los proyectos de ciudad.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Repositorio del inventario normativo.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.6 Servicio al Ciudadano

A partir de la formulación, ejecución y seguimiento del plan de acción de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía – PPDSC y el componente cuatro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC, TRANSMILENIO S.A. a través del componente de Servicio al Ciudadano ha atendido los requerimientos ciudadanos (PQRS) en los términos establecidos por la Ley vigente, ofreciendo un servicio al ciudadano de calidad, oportuno e incluyente que facilite la interacción de los usuarios con la Entidad. Lo anterior, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción del servicio al usuario ofrecido por la Entidad enmarcado en la Política Pública de Servicio al Ciudadano y medios de interacción para los diferentes tipos de población, así mismo, ha participado en la formulación de diferentes estrategias encaminadas al mejoramiento de este proceso.

1. Gestión:

¿La política de servicio al ciudadano se utilizó para la obtención de los resultados y/o productos del sector?

a) **Arreglos institucionales:** Se gestionó la implementación de una sala exclusiva para la atención de usuarios y adecuación de ajustes razonables para dar cumplimiento a las normas de accesibilidad en el punto de atención presencial dentro en la Entidad ubicado en el 2do piso, así mismo, se creó un buzón de sugerencias para los usuarios.

b) **Procesos y trámites:** Se crearon, aprobaron, actualizaron el Procedimiento de PQRS, Manual de Servicio al Ciudadano, Manual de protección de datos, Manual del Usuario del Sistema TransMilenio y la carta de trato digno.

c) **Talento humano:** Se fortaleció las competencias y habilidades en los servidores públicos para mejorar la prestación y calidad del servicio, a través de una estrategia de cualificación en acompañamiento con la Secretaria General, dentro de la cual, se incluyó también a funcionarios de concesionarios y colaboradores del Sistema como anfitriones e Idipron.

d) **Cobertura:** Se mejoró la prestación de los canales de atención telefónicos mediante la suscripción de contratos interadministrativos con la ETB para la línea 195, así mismo, se ha realizado diferentes estrategias de divulgación y socialización de los canales de atención a usuarios del Sistema y Ciudadanía en general, mediante la instalación de pendones en todas las Estaciones y/o portales, ferias de servicio, sensibilización en reuniones con la comunidad a través de la Defensoría del Ciudadano y piezas digitales difundidas a través de redes sociales y pantallas informativas.

e) **Certidumbre:** En la página web de la Entidad se ha publicado a la ciudadanía toda la información relacionada con canales de atención, requisitos de investigaciones al interponer una PQRS, puntos de atención y normatividad vigente para la respuesta de peticiones, así

mismo, se publica mensualmente un informe de PQRS en el cual se realiza un balance de las peticiones más reiterativas, canales más utilizados, tiempos de respuesta promedio, entre otras.

f) **Cumplimiento:** Con el fin de mejorar el servicio a partir de las características, necesidades, expectativas e intereses de la población, se desarrollaron estrategias encaminadas a conocer la satisfacción del usuario y fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas, para lo cual es implementaron estrategias como encuestas de percepción y mesas de trabajo con diferentes concesionarios y dependencias de TRANSMILENIO para realizar seguimiento y retroalimentación de las gestión de las PQRS.

Señale cuáles fueron los <u>resultados</u> obtenidos de la ejecución de las actividades por cada componente:

a) **Arreglos institucionales:** Mejoramiento del punto de atención presencial en las oficinas principales de la Entidad, con el fin de cumplir con criterios de accesibilidad y comodidad para los usuarios, lo cual permitió además la implementación del centro de relevo.

b) **Procesos y trámites:** Fortalecimiento en la articulación y comunicación entre dependencias, mejoramiento en los tiempos de respuesta y una mayor interacción con los usuarios a través del conocimiento de sus derechos y deberes.

c) **Talento humano:** Estas actividades les permitió a los servidores públicos, funcionarios de los concesionarios y los colaboradores en vía, desarrollar técnicas y habilidades en la comunicación y manejo de usuarios.

d) **Cobertura:** El fortalecimiento de los canales de atención permitió una mayor participación y comunicación de la ciudadanía con la entidad, lo cual se pudo ver reflejado en el incremento de PQRS durante el cuatrienio.

e) **Certidumbre:** Mejoramiento en la interacción con los usuarios y un incremento en el número de suscritores de las diferentes redes sociales y visitas en la página web.

f) **Cumplimiento de expectativas:** A partir los resultados de las encuestas de satisfacción de realizaron acciones de mejora con el fin de mejorar la prestación del servicio al usuario y a través de las mesas de trabajo con diferentes áreas y concesionarios se logró mejorar los términos de respuesta e incrementar los criterios de calidad como coherencia, claridad y calidez.

Para dar prestar una mejor servicio al ciudadano se cuenta con canales de atneción telefónicos, presenciales y virtuales. Dentro de las acciones encaminadas a dar cumplimiento a la política pública de servicio a la ciudadanía se destacan:

- Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía: El equipo de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., recibió un reconocimiento de la Veeduría Distrital por su labor destacada y excelencia en el servicio, teniendo en cuenta que, en los resultados obtenidos en la

evaluación realizada por el órgano de control en el primer semestre del 2019, en la cual, se calificaba los lineamientos establecidos por la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía y buenas practicas al usuario, nuestra Entidad ocupo el cuarto puesto con un 91% de cumplimiento entre 25 entidades, además fue la primera dentro del sector Movilidad.

- Plan Padrinos: Esta estrategia consiste en asignar un servidor del área de Servicio al Usuario y Ciudadano para que realice el acompañamiento a los diferentes concesionarios del Sistema[1] y funcionarios de las áreas técnicas de la Entidad en materia de calidez, claridad, coherencia y oportunidad de las peticiones asignadas, con el fin de realizar seguimiento a las PQRS y establecer mesas de trabajo con cada uno para revisar falencias y verificar oportunidades de mejora.

- Proyecto Centralización: Estrategia a través de la cual son canalizados todos los requerimientos allegados de manera física a la Entidad, con el fin de realizar un seguimiento y control efectivo, garantizando el cumplimiento a lo dispuesto por la ley vigente y ofreciendo apoyo transversal a las diferentes dependencias de la Entidad para el trámite respectivo.

- Línea 195: Se realiza un contrato con el operador ETB, con el fin de prestar servicios preferenciales de atención e información para los usuarios que se contactan con TRANSMILENIO S.A, mediante una opción exclusiva para nuestros usuarios a través de esta línea, lo que permite realizar las siguientes acciones que fortalecen la comunicación con la ciudadanía: registrar las peticiones en la plataforma Bogotá te Escucha, brindar información sobre contingencias o cambios operacionales, acceder a campañas informativas, enviar comunicaciones del Sistema vía SMS.

- Proyectos Recaudo Bogotá: Se participa activamente en el desarrollo y seguimiento de nuevos proyectos con este concesionario, entre los cuales se encuentran: Implementación y aprobación del nuevo CRM, monitoreo de calidad a la línea 4824304, Otrosí de puntos de personalización y Web, seguimiento a comportamiento del personal de Recaudo Bogotá en Estaciones y portales, entre otros.

- Encuesta de satisfacción: Desde el área de Servicio al Usuario y Ciudadano se gestiona las acciones necesarias para realizar a través de una firma encuestadora, las mediciones de satisfacción en el componente Troncal y Zonal, evaluando diferentes procesos como Operación de servicios, Paraderos, Señalización, Recaudo, Comunicación, Bus y Conductor, lo que permite obtener indicadores confiables sobre la percepción del Sistema.

- Cualificación de Servidores: En conjunto con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá anualmente se coordinan distintos realizar gestiones pertinentes para vincular a un proceso de cualificación, con el fin de fortalecer competencias y habilidades en materia de Servicio al Ciudadano, y en lo posible certificar en Calidad del Servicio por parte del SENA a los colaboradores de la Entidad como funcionarios, trabajadores de Concesionarios,

[1] TRANSMILENIO S.A., está compuesto por 9 concesionarios troncales y 7 zonales, en los cuales cada empresa dispone de un equipo de para atender las PQRS, estos colaboradores son citados a diferentes mesas de trabajo con los servidores de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con el objetivo de hacer seguimiento a la gestión de peticiones manteniendo un contacto directo con la Entidad.

anfitriones, entre otros.

- Nodos Sectoriales: En el desarrollo de las mesas organizadas por la Veeduría Distrital, participamos activamente realizando actividades con el objetivo de elaborar y desarrollar proyectos y/o lineamientos que fomenten la participación ciudadana y el acercamiento del Distrito a los ciudadanos.

- Esquema operativo de atención al usuario en el componente zonal y troncal.

- Campañas antievasión

- Estrategias en materia de gestión social en las diferentes localidades sobre cultura ciudadana, adecuado uso y beneficios del sistema, reuniones comunitarias, mesas de trabajo en las localidades con las comunidades, jornadas de personalización de tarjetas Tullave, recorridos pedagógicos y actividades asociadas a Transmichiquis

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Los principales aspectos positivos fueron la disminución de los tiempos de respuesta a las PQRS, Centralizar todas las PQRS allegadas a la Entidad, Sensibilizar y capacitar a funcionarios y/o concesionarios sobre la importancia de los criterios de calidad en las respuestas emitidas, Designación de una sala exclusiva para la atención de usuarios con ajustes accesibles, Divulgación de los canales de atención a través de medios digitales y físicos, Articulación entre diferentes dependencias y asignación de enlaces en cada área encargados de dar respuesta a las PQRS, Cumplimiento a las actividades del plan anticorrupción y de Acción enfocadas a Servicio al Usuario.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

En los primeros días de armonización presupuestal durante el cambio de administración en el año 2016, se evidenció la disminución del presupuesto y dificultades en el proceso contractual, lo que conllevo a problemas en la contratación del equipo de trabajo, afectando en los tiempos de respuesta de las PQRS, y en la formulación de planes estratégicos para el usuario, debido a la disminución del equipo de Servicio al Ciudadano.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

Los aspectos importantes a tener en cuenta, respecto a las estrategias desarrolladas son:

- Fortalecimiento del equipo de trabajo de Servicio al Usuario
- Continuidad de los canales de atención al ciudadano

- Articulación interinstitucional entre diferentes entidades nacionales y distritales para proyectos de la Entidad cuyo beneficiario sea el usuario.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Teniendo en cuenta que TRANSMILENIO S.A., obtuvo el cuarto lugar a nivel Distrital en la evaluación realizada por la Veeduría Distrital sobre el cumplimiento de la Política Publica de Servicio al Ciudadano desde el área de Servicio al Usuario, se considera importante continuar con acciones como: seguimiento y acompañamiento a los diferentes concesionarios y dependencias por parte de los servidores de atención al usuario para mejorar la gestión al trámite de PQRS; apoyo en la destinación de recursos para garantizar canales de atención efectivos como a través de la línea 195; manejo de indicadores de satisfacción a usuarios.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Plan de acción para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano (incluye diagnóstico, seguimiento y evaluación)
- Protocolos de atención al ciudadano (incluidos criterios diferenciales: personas con discapacidad, grupos étnicos, población vulnerable)
- Reportes de la gestión de la entidad frente al servicio al ciudadano (ciudadanos atendidos, informes de PQRSD, etc.)
- Relación de servidores cualificados en política de servicio al ciudadano.
- Iniciativas de los servidores públicos para la mejora en el servicio al ciudadano.
- Plan de incentivos a servidores públicos para el desarrollo de iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Caracterización de usuarios
- Resultados de mediciones de percepción ciudadana
- Lista de servidores públicos con capacitación en lenguaje de señas.
- Lista de servidores públicos con capacitación en Lenguaje Claro
- Lista de documentos traducidos a lenguaje claro

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.7 Racionalización de Trámites

A partir de la formulación, ejecución y seguimiento al componente dos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la Entidad formulo e implemento estrategias de racionalización con el fin de simplificar trámites y optimizar procedimientos que faciliten el acceso de los ciudadanos al Sistema Integrado de Transporte Publico en sus diferentes componentes: Zonal, Troncal y Cable.

1. Gestión:

¿Cuántos trámites y procedimientos administrativos tiene la entidad? (Línea, parcialmente en línea, presenciales)

La Entidad cuenta con un (1) trámite presencial y un (1) procedimiento administrativo.

¿Cuáles trámites racionalizó la entidad?, ¿Qué tipo de racionalización llevo a cabo para cada uno de ellos?

La Entidad logró racionalizar la siguiente acción:

Racionalización de Actividades

Tipo	Nombre	Situación evidenciada	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano o entidad
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Personalización de tarjetas Tullave Plus	Los usuarios que acceden al componente Zonal y Troncal del Sistema TransMilenio no contaban con una tarjeta que les permitiera pagar posteriormente a través de una factura, las validaciones que realizaban al usar el sistema.	A través del concesionario de Recaudo se ampliaron los medios de pago para el acceso al Sistema mediante la tarjeta de crédito CODENSA. Los usuarios que tienen esta tarjeta se pueden acercar a la entidad financiera y solicitar la actualización y/o cambio de su tarjeta de crédito para que pueda posteriormente validar su pasaje y este le sea cobrado a través de la factura.	Ahorro de tiempo y aumento de medios de pago, en razón a que el usuario ya no debe hacer filas para recargar la tarjeta. Las entradas al Sistema realizadas en el mes se pagan a través de la factura Codensa (el usuario cuenta con hasta $10.000 diarios, equivalente a 4 pasajes diarios aproximadamente)

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

¿Cuáles son las acciones de racionalización más relevantes que implementó y cuáles considera se deben seguir impulsando?

Las acciones más importantes son la reducción de pasos para el ciudadano, el aumento de medios de pago y los formularios diligenciados en línea, las cuales son importantes seguir impulsando ya que permiten un acercamiento al usuario y facilitar el acceso al Sistema a diferentes tipos de población.

¿Los trámites de la entidad están inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT?, si la respuesta es negativa describa las causas.

Si, TRANSMILENIO S.A., en acompañamiento con el Departamento Administrativo de Función Pública ha publicado y actualizado sus trámites en el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT.

¿Los trámites, otros procedimientos administrativos y servicios están actualizados en la Guía distrital de trámites y servicios?

Si, en la Guía Distrital de Trámites y Servicios se encuentran los procesos inscritos en el SUIT, así mismo, se dispone de información adicional de consulta para que los ciudadanos conozcan más sobre la Entidad.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

El aspecto positivo fue el trabajo mancomunado con el Concesionario de Recaudo Bogotá, mediante el cual se ha permitido desarrollar estrategias encaminadas a mejorar el acceso de los usuarios al Sistema a través de los diferentes medios de pago y fortaleciendo las actividades de comunicación con los ciudadanos, generando una mejor experiencia de viaje.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Se ha evidenciado dificultades en los procesos contractuales del concesionario de Recaudo Bogotá con la Registraduria Nacional del Estado civil, para suscribir un convenio que facilite la consulta de datos de ciudadanos con el fin implementar la estrategia de personalización web, la cual consiste en personalizar las tarjetas *Tullave Básica* a través de internet, sin necesidad de desplazarse a uno de los 40 puntos de personalización.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

Continuar con el acercamiento y fortalecimiento de la relación contractual con el concesionario del SIRCI, en razón a que es importante realizar acciones conjuntas que contribuyan al mejoramiento del usuario el Sistema, a través de los diferentes medios de pago y recarga. Adicionalmente, implementación de proyectos tecnológicos desarrollados en estaciones y portales para facilitar el acceso.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Continuar con la identificación de necesidades y expectativas de los ciudadanos con el fin de generar acciones de racionalización, así mismo, es importante realizar un seguimiento permanente a la información contenida en el SUIT y guía de trámites, de conformidad a la dinámica cambiante del Sistema.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Clave SUIT
- Modificaciones normativas en curso o existentes respecto a los trámites.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.8 Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Desde la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se cuenta con el área de Gestión Social, la cual está conformada por un equipo de profesionales que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que facilitan la divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que

buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

1. Gestión:

¿Con qué instancias, espacios, formas, mecanismos e instrumentos cuenta la entidad para facilitar la participación ciudadana?

Las instancias de participación son las siguientes:

Instancias de Participación

Espacio	Descripción
Personalización de Tarjetas	Móviles de Personalización de las tarjetas Tullave que se ubican al interior de los barrios para acercar este proceso a los usuarios.
Mesa de Trabajo	Sesiones comunitarias que se dan por una situación específica frente al Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).
Reunión Comunitaria	
Socialización en Colegios	Pedagogía sobre el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).
Socialización en Institución Educación Superior	
Socialización A Comunidad	
Socialización a Entidad y/o Empresa	
Recorrido Pedagógico a TransMiCable	Recorridos desde Portales y/o Estaciones de TransMilenio hasta el TransMiCable con el fin de conocer el sistema.
TransMiChiquis	Tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TRANSMILENIO S.A. en todos sus componentes.

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Como resultado de los ejercicios de participación con los grupos de valor ¿qué resultados de la gestión institucional mejoraron?

A través de los ejercicios de participación ciudadana que se han realizado con los diferentes grupos de interés y líderes comunales de las localidades donde tiene presencia el Sistema de transporte público de la ciudad, que tienen como propósito mejorar la calidad del servicio de transporte público y realizar los respectivos cambios que sean viables e impacten positivamente al mayor número de usuarios, se han tenido en cuenta las solicitudes ciudadanas interpuestas en estos ejercicios.

A continuación, los resultados del trabajo y gestión institucional que ha demostrado la entidad, basados en la rendición de cuentas realizada en febrero de 2019:

Localidad de Ciudad Bolívar:

Extensión de la ruta TC19 hasta la Avenida Ciudad de Cali. Esta ruta es operada exclusivamente por el concesionario SUMA SAS, y no dispone de la flota necesaria para hacer una extensión de esa magnitud.

En cuanto al horario de operación se mantiene como una ruta casi 234 horas: lunes a viernes de 2:55 a 0:30, sábados de 3:40 a 0:30 y domingos y festivos de 4:30 a 21:30.

Por parte de Gestión Social, se mantiene el contacto directo con los líderes sociales, comunitarios y usuarios de la ruta TC19 a fin de atender las inquietudes, relacionadas con la frecuencia y la regulación. Las novedades se envían a la Dirección Técnica de Buses para lo pertinente.

Se realizaron otras acciones como: recorridos sociales, jornadas de personalización de la Tarjeta TuLlave, actividades lúdicas y pedagógicas y reuniones comunitarias.

*Ingreso Ruta C13 a Acapulco, Divino Niño y la Cra. 80***.** Esta ruta ya tiene acreditado su trazado y su demanda de pasajeros y no es posible cambiar su recorrido para tomar la Avenida Ciudad de Cali con destino en Suba, sin afectar a los usuarios actuales de la ruta. No obstante, la Dirección de Seguridad de TRANSMILENIO S.A. y el operador SUMA SAS efectuaron las visitas correspondientes a la zona de Divino Niño y Acapulco donde se encuentra una falla geológica, encontrado dificultades para una operación segura del SITP. Así las cosas, la ruta C13 se modificó para dar cobertura parcial al sector solicitado, ajustándose a la disponibilidad de infraestructura vial, de la siguiente manera:

Desde Gestión Social, se acompaña las diferentes reuniones sociales y comunitarias. Igualmente, se participa activamente en el marco de la Estrategia de Abordaje Territorial, en donde se atienden las peticiones de la comunidad. Se hizo Recorrido Técnico con ingenieros de la Subgerencia Técnica de Servicios y de la Dirección Técnica de Modos. Actualmente la Ruta C13 está en estudio para cambio operacional, teniendo como Punto de Inicio de ruta (PIR) el sector de Acapulco.

Otras acciones en el sector de influencia ruta C13: Plan Aula, Recorridos sociales. Reuniones comunitarias. Jornadas de Personalización.

Ruta ZP-T109, mayor frecuencia y extensión en los horarios. La ruta está asignada a la empresa COOTRAUNIDOS Ltda., quien presenta problemas de disponibilidad de flota y no opera la ruta adecuadamente. Sin embargo, TRANSMILENIO S.A. resuelve el problema de cobertura para este sector con la modificación de la ruta C13, descrita anteriormente.

Se solicita mayor frecuencia en la ruta 6-18**.** Desde Gestión Social de la Subgerencia de Atención Al Usuario y Comunicaciones, se tiene una Mesa de Trabajo frente al tema concreto de la Ruta Especial 6-18 Pasquilla, a fin de hacer seguimiento a las peticiones y compromisos con la comunidad. Adicional, se cuenta con un canal de comunicación con usuarios y líderes sociales, para atender las quejas relacionadas con frecuencia y regulación, las cuales se dan a conocer en su momento a la Dirección Técnica de Buses.

Igualmente, se le solicitó a la Dirección Técnica de Buses un operativo por parte de interventoría para verificar cumplimiento del servicio. Con relación a las peticiones de la comunidad se han realizados: Reuniones comunitarias e interinstitucionales. Jornadas de personalización Van TuLlave. Actividades lúdicas. Demarcación Punto de Inicio de Ruta 6-18 (PIR) en vereda Santa Bárbara.

Ruta alimentadora que conecte a los habitantes de Juan Pablo II con TransMiCable. Actualmente por el interior de Juan Pablo II circulan las rutas P39 y TC19, las cuales conectan con la estación de TransMiCable. Actualmente no hay disponibilidad de flota para nuevos servicios.

Comportamiento de los operadores de SUMA S.A. Desde Gestión Social de la Subgerencia de Atención Al Usuario y Comunicaciones, se trabajó con el operador de zona SUMA en campañas de apropiación por el SITP y capacitación en Patio SUMA a operadores del servicio.

Localidad de Bosa

Nuevo servicio Zonal/Troncal que binde conexión entre el Portal Sur y Portal Tunal. Debido a la ausencia del corredor preferencial por la avenida Villavicencio que permita la conexión entre los portales no se ha dado una solución a la solicitud. Sin embargo, actualmente se podría lograr la conexión de dos formas: Forma 1: Dentro del portal Sur. Tomar 10-6 hasta segunda parada, desde allí caminar a la entrada del Perdomo y tomar C27, T24 o P62. Debe bajarse en la universidad Distrital y abordar el alimentador que para allí. Forma 2: Fuera de porta Sur: Tomar la ruta T24, C29, P44, P24, P62 y bajarse en la Universidad Distrital, allí tomar el alimentador y llega a Portal Tunal.

Modificación de la ruta 112, que retome su origen destino en Porvenir y Cortijo, porque el servicio hasta Galerías afecta a los usuarios debido a que la ventana de tiempo no es suficiente para hacer transbordo.

De la ruta 112A fue suspendido el servicio en el marco de la contingencia de Tranzit. Se realizó su respectiva divulgación en la semana del 5 de Julio 2019. Se generó insatisfacción a pesar de la frecuencia tan baja que tenía la ruta, aunque al explicar que la ruta C97A empezaría a prestar el servicio en el sector de Porvenir, generando conexión con el hospital de Kennedy donde se puede hacer transbordo a diferentes destinos de la ciudad la comunidad trato de tolerar mejor el cambio.

Mejorar la regulación del servicio E46 de Consorcio y Masivo Capital. Se tomó la determinación de suspender el servicio de la E46 en la ciudad y redistribuir la flota de tal forma que se reforzara otros servicios. El día de la suspensión fue el 04 de Junio 2019 y desde el día 15 de Mayo se anunció la noticia en la comisión Local de Movilidad, en especial a la líder del sector Metrovivienda Martha Corredor. Posteriormente se hizo el trabajo de socialización en el sector de Metrovivienda en Bosa y el corredor de la primera de mayo en Kennedy hasta la Av cra 68. Parte de la flota fue trasladada a la creación de la ruta circular en Porvenir TC22 que ha venido aumentado el número de usuarios desde su implementación.
Localidad de Bosa, solicitudes:

- Mejorar la frecuencia de la ruta 121 del componente zonal.

- Extensión de la ruta 212 hasta el centro de la ciudad.

Una vez revisada la base de datos georreferenciada con que cuenta la entidad, se informa que la ruta “212” no está incluida como servicio del SITP, por lo tanto, se solicita amablemente aclarar el código o la denominación de la ruta y especificar las direcciones o las localidades por donde transita el servicio al que se refiere, con el fin de precisar la información y dar alcance a su requerimiento.

- Nuevo servicio Zonal/Troncal que brinde conexión entre el Portal Sur y Portal Tunal.

Una vez revisada la base de datos georreferenciada con que cuenta la entidad, se evidenció que existen tres (3) rutas del SITP que transitan por el portal Sur y se conectan con otros servicios urbanos para conectar con el portal Tunal o con las estaciones Parque y Biblioteca, de acuerdo con

lo anterior se describe en detalle algunas opciones con las que cuentan los usuarios para satisfacer su necesidad de viaje desde el Portal Sur al Portal Tunal:

1. Desde el sentido sur – norte de la Autopista Sur los usuarios pueden tomar los servicios P44, P62 y T24, hasta uno de los paraderos del SITP ubicados en la zona de transbordo sobre la Avenida Villavicencio entre Avenida Jorge Gaitán Cortés y Carrera 22 B, donde puede tomar la ruta 703 la cual conecta con el puente peatonal al frente del portal Tunal.

2. Desde el sentido sur – norte de la Autopista Sur los usuarios pueden tomar los servicios P44, P62 y T24, hasta uno de los paraderos del SITP ubicados en la zona de transbordo sobre la Avenida Villavicencio entre Avenida Jorge Gaitán Cortés y Carrera 22 B, donde puede tomar las rutas C27 o SE14 las cuales conectan con las estaciones troncales Parque y Biblioteca.

Es importante destacar que el SITP permite la conexión operacional entre rutas, a través de una tarifa diferencial, es decir que desde cualquier tipo de servicio del SITP (troncal, urbano, complementario o especial), se pueden realizar transbordos a tarifas diferenciales dentro de una ventana de tiempo de 95 minutos, lo cual permite a los usuarios realizar varios viajes con diferentes conexiones que en su conjunto generan un menor costo que las mismas combinaciones realizadas en el transporte tradicional.

Por lo enunciado, no es viable en la actualidad, implementar un nuevo servicio para cubrir este recorrido Portal Sur al Portal Tunal.

Modificación de la ruta 112, que retome su origen destino en Porvenir y Cortijo, porque el servicio hasta Galerías afecta a los usuarios debido a que la ventana de tiempo no es suficiente para hacer transbordo.

TRANSMILENIO S.A. informa, que ante la liquidación del concesionario TRANZIT (28 de junio de 2018), se han implementado alternativas para subsanar los inconvenientes generados por dicha situación, por lo tanto, se han desarrollado varios ajustes que permiten distribuir los recursos de la mejor manera e impedir el deterioro del servicio en general.

Por lo expuesto, se generó el Plan de Atención que contempla la suspensión o recorte de rutas a cargo de los seis (6) concesionarios aún vigentes, con el fin de obtener vehículos suficientes para atender las necesidades de transporte de la zona SITP Usme.

Es importante mencionar que la modificación de rutas es el resultado de un proceso de evaluación, donde se tuvieron en cuenta aspectos técnicos y operativos, como lo son el cambio de la ubicación de paraderos, la población desatendida, intereses de viaje, oferta de servicios del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, entre otros.

De conformidad con lo enunciado, la ruta 112A (Porvenir - Galerías), fue suspendida a partir del 6 de julio del 2019, no obstante, los usuarios habituales de este servicio pueden hacer uso de varias alternativas.

Es importante destacar que el SITP permite la conexión operacional entre rutas, a través de una tarifa diferencial, es decir que desde cualquier tipo de servicio del SITP (troncal, urbano, complementario o especial), se pueden realizar transbordos a tarifas diferenciales dentro de una

ventana de tiempo de 95 minutos, lo cual permite a los usuarios realizar varios viajes con diferentes conexiones que en su conjunto generan un menor costo que las mismas combinaciones realizadas en el transporte tradicional.

Con respecto a su observación, sobre la ventana de tiempo, es necesario precisar cuál es su viaje (origen – destino) requerido, para revisar los puntos de transbordo y establecer las mejores alternativas.

Mejorar la regulación del servicio E46 de Consorcio y Masivo Capital: TRANSMILENIO S.A. de manera permanente adelanta los estudios y gestiones necesarias para mejorar y ampliar el servicio del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la demanda de usuarios con calidad y eficiencia económica.

En referencia a su inquietud por la suspensión temporal del servicio urbano E46 (Metrovivienda – Verbenal), se informa que esta medida se adoptó debido a la existencia de varios servicios que presentan un recorrido similar, cubriendo las mismas zonas de origen – destino, iniciando desde el sector de Metrovivienda y llegando a la localidad de Usaquén, generando un alto porcentaje de superposición de rutas, lo cual afecta la eficiencia del sistema en general.

Una vez revisada la base de datos georreferenciada con que cuenta la Entidad, se evidenció que el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, cuenta con seis (6) rutas zonales las cuales cubren su necesidad de viaje,

Servicios zonales que presentan recorrido similar a la ruta E46

RUTA	DENOMINACIÓN	TIPO	ORIGEN	DESTINO
341	METROVIVIENDA - LA ESTRELLITA	Urbana	Bosa	Usaquén
634	BOSA PALESTINA - CALLE 182	Urbana	Usaquén	Bosa
639	SANTO DOMINGO - CALLE 182	Urbana	Perdomo	Usaquén
661	MIRANDELA - PENINSULA	Urbana	Usaquén	Usme
912	LA RIVIERA - LIJACA	Urbana	Kennedy	Usaquén
Z8	SAN CRISTOBAL NORTE - METROVIVIENDA	Urbana	Usaquén	Bosa

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Localidad de San Cristóbal

- Solicitaron un mejor servicio por parte de la interventoría de TRANSMILENIO S.A., para la regulación de la flota en la Estación Av. Primero de Mayo: Gestión Social ha acudido y atendido las solicitudes ciudadanas de los líderes frente a las frecuencias de los servicios 15-4, T14-7, T27, y se ha enviado la información a la DTB de las solicitudes y novedades; sobre lo anterior es muy importante tener en cuenta que por la contingencia de Tranzit, Consorcio Express ha tenido complicaciones en la asignación de la flota para los diferentes servicios de la zona y ha desmejorado el cumplimiento de los servicios programados.

- Solicitaron realizar campañas de concienciación a los líderes comunitarios, que promueva un mejor uso de las rutas, donde prevalezca el interés general sobre el particular: El 4 de abril se

realizó el Taller de Mitos y Verdades del Sistema TM a 62 líderes de la localidad, en el auditorio de la alcaldía local, en el cual se desmitificaron situaciones del día a día del sistema y se sensibilizó precisamente sobre la corresponsabilidad de los usuarios frente al buen uso.

- Solicitaron que se realicen acciones de regulación efectiva en los servicios zonales, puesto que se evidencia intervalos muy amplios en las frecuencias y refuerzo de vehículos en horario valle: Sobre esta solicitud, es importante aclarar que al no especificar las rutas para seguimiento, se sigue atendiendo las solicitudes de los líderes y reportando a la DTB y a Consorcio Express, cada vez que surgen las solicitudes en la localidad.

¿Cuántos ejercicios de rendición de cuentas realizó durante su periodo de gobierno?

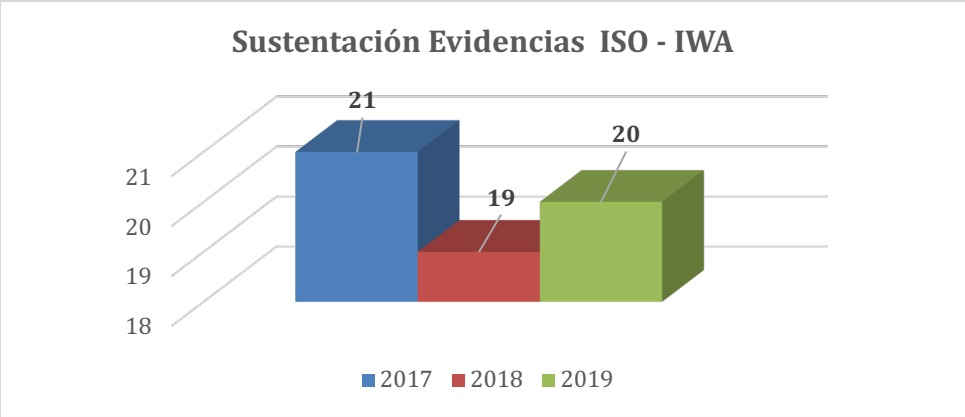
Rendición bajo metodología de Rendición ISO IWA 18091-2014

Para TRANSMILENIO S.A. la Gestión Social, entendida como la construcción conjunta con la comunidad de espacios para generar aprendizajes abiertos, colectivos y continuos en el marco del diseño y la ejecución de proyectos, se constituye en la estrategia fundamental para la implementación del Sistema de Transporte Público de Bogotá en sus componentes Troncal y Zonal y su mejoramiento continuo. Dicha labor se encuentra asignada al área funcional del mismo nombre adscrita a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y la desempeña un equipo multidisciplinario de profesionales que cubren las trece zonas operacionales (además de la zona neutra) con las que se estructuró el SITP.

En términos generales su propósito es desarrollar las actividades relacionadas con los mecanismos de atención descentralizada de los usuarios del Sistema de Transporte Público, en el marco de los requerimientos de las comunidades usuarias de las distintas zonas del Sistema, de acuerdo con las estrategias, lineamientos y políticas institucionales de intervención. De igual manera establecen y mantienen relaciones interinstitucionales con las entidades y concesionarios involucrados en la implementación y funcionamiento del Sistema y adelantan actividades de socialización de sus diferentes componentes.

Es así como se vienen desarrollando estrategias de Pedagogía, Divulgación de modificaciones operacionales, Talleres de Liderazgo y demás acciones de intervención comunitaria con la población organizada, instancias de participación y representación ciudadana de las diferentes localidades, con el propósito de fortalecer la divulgación y generar mayor conocimiento, apropiación y sentido de pertenencia hacia Sistema de Transporte Público de Bogotá.

A través de esta herramienta de Control Social desde el Componente de Gestión Social se ha participado en las Mesas de Pactos de cada una de las localidades que cuentan con equipo de Observatorio Ciudadano, con el objetivo de definir las evidencias que se deben presentar, de acuerdo a los Indicadores acordados y posteriormente, se sustentan estas evidencias, presentando las acciones que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha desarrollado en el periodo correspondiente. De esta manera, entre las vigencias 2017 – 2019, se han efectuado 60 sustentaciones de los indicadores en las localidades, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

Rendición de cuentas

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición, de información y explicaciones de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.[2]

A partir de esta premisa, desde la vigencia 2012 cuando se conforma el componente de Gestión Social en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se inicia la implementación de una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales.

De acuerdo con lo anterior, para el presente informe se hace énfasis en las "Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad". Estas Audiencias son lideradas en cada localidad por el respectivo Centro Local de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad y cuenta con el apoyo y la participación de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A.

En estos espacios, los Profesionales de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., han participado con la gestión de recopilar y actualizar información al interior de la Entidad para presentar a los ciudadanos que asisten. Esta información cuenta entre otros con los siguientes ítems:

- ✓ Cobertura de servicios y cantidad de rutas:
  - Troncales.
  - Alimentadores.
  - Urbanos.
  - Complementarios.
  - SITP Provisional.
  - Cambios operacionales.

[2] http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf

- ✓ Paraderos:
  - Sencillos.
  - Múltiples.
  - Braille.
- ✓ Tarjetas Tullave:
  - Puntos de personalización.
  - Red de recarga.
  - Tarifas.
- ✓ Actividades de Pedagogía y Cultura Ciudadana:
  - Gestión Social
  - Atención al Usuario en Vía.
  - Campañas.

De esta manera, se ha participado en la sustentación de evidencias en cada una de las localidades, realizando 66 actividades en total entre 2016 – 2019 (en algunas localidades se hicieron 2 Audiencias por año y en la vigencia 2019 aún no se han terminado de desarrollar).

¿Promovió la creación de veedurías ciudadanas? ¿Cuáles y sobre qué temas?

No se promovieron espacios de este tipo

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

- ✓ Se crearon espacios con las comunidades para el desarrollo de Talleres de Liderazgo y Cultura Ciudadana, así como los de Mitos y Verdades del Sistema TransMilenio, desarrollados en las vigencias 2017, 2018 y 2019.

- ✓ Se logró estructurar un Convenio con la Secretaria de Educación, con el objeto de acompañar a TRANSMILENIO S.A., en el Diseño, Desarrollo y Consolidación de un Programa de Formación en Cultura TransMilenio para la Comunidad Educativa de Colegios Distritales que permite promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema.

- ✓ Se realizó el Convenio Interinstitucional para la formación en Cultura Ciudadana e Inclusión Social, con Simulador de Transporte Público DCRI del Ministerio de Defensa.

- ✓ Se asumió el manejo de la “Feria Pilo”, transformándose en TransMiChiquis. Se realizaron mejoras a este proceso y se gestionó el desarrollo de estas actividades en los Colegios priorizados en la Estrategia PIBES, además de otros espacios comunitarios.

- ✓ Se conformó el Equipo TransMiCable a través del cual se ha venido realizando acciones de pedagogía y acercamiento de comunidades y usuarios a este sistema.

- ✓ Se gestionó la consecución de tarjetas Tullave con perfil de Recorridos pedagógicos, las cuales han permitido la ejecución de recorridos con las comunidades de toda la ciudad tanto en el Sistema TransMilenio, como en TransMiCable.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- Algunas comunidades no participan en las actividades que se realizan por falta de interés o tiempo.

- Es necesario contar con mayores recursos físicos y materiales para llegar a más espacios y realizar acciones de mayor impacto.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Articular la Cultura Ciudadana como un eje transversal a todos los Componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- Respaldar el trabajo que se viene desarrollando desde Gestión Social con las comunidades y/o direccionar mejoras al mismo en aras de fortalecerlo.

- Revisar la estructura organizacional requerida para Gestión Social a fin de que sea un equipo que agregue valor a la misionalidad de la entidad.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Listado de instancias y miembros formales de participación conformadas.
- Bases de datos de ciudadanos, empresarios y grupos de la valor con los que la entidad ha interactuado.
- Resultados de las evaluaciones a los ejercicios de participación y rendición de cuentas (evaluación presentada por la ciudadanía, resultados de encuestas presentadas por la entidad).

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.3.9 Componente Gestión Ambiental

La entidad ha formulado e implementado un Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA como un instrumento de gestión ambiental institucional orientado a la prevención, mitigación, corrección de los posibles impactos ambientales que pueden ser generados por las actividades desarrolladas dentro del rol misional de la empresa, y a la aplicación de principios de ecoeficiencia y sostenibilidad ambiental en la organización. Dentro de la ejecución de los programas de gestión del PIGA se continuaron las actividades orientadas a propender por el uso eficiente de los recursos, al manejo integral de los residuos, a la aplicación de criterios ambientales en las compras y gestión contractual y a la promoción de prácticas sostenibles al interior de la empresa.

1. Gestión:

¿La entidad tiene definida una política ambiental y unos objetivos ambientales?

La empresa cuenta con una Política en el marco del Sistema Integrado de Gestión, la cual incluye un componente ambiental que se orienta al compromiso de "La prevención de la contaminación y la mitigación de los impactos ambientales" en cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales. En cuanto a los objetivos ambientales, cada programa de gestión ambiental institucional formulado en el PIGA cuenta con un objetivo.

¿Cuál fue el resultado en la optimización de los recursos de la entidad, producto de la identificación de aspectos y valoración de los impactos ambientales?

La gestión ambiental institucional tiene como uno de los principales propósitos el coadyuvar en la aplicación de criterios de ecoeficiencia en el uso de los recursos dentro las actividades misionales de la entidad. Como resultado de las acciones adelantadas por la empresa se ha logrado obtener índices de consumo de agua y energía por debajo de las metas planteadas al inicio de la presente administración, así como propender por la reducción en la generación de residuos, la adecuada separación en la fuente y el uso adecuado de los recursos, como el papel.

¿Qué riesgos ambientales de mayor impacto se identificaron en la entidad y cuál fue el plan de mitigación?

Dentro de la formulación del PIGA se realizó un análisis en el cual se identificaron algunos riesgos ambientales que tienen probabilidad de presentarse dentro de condiciones anormales o de emergencia, en la infraestructura administrada por la entidad (portales y estaciones del Sistema TransMilenio), como aquellos relacionados vertimientos o generación de material peligroso que puede ocasionar afectación o contaminación del ambiente. Como esquema de mitigación se ha planteado el aplicar los protocolos de respuesta a emergencias y las acciones definidas en los planes de gestión de residuos formulados por los terceros que se encargan de las actividades de mantenimiento de infraestructura.

¿Qué estrategias implemento la entidad para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos negativos sobre el ambiente y cuáles fueron los resultados?

Se adelantó la implementación de los programas de gestión ambiental institucional establecidos en el PIGA. En resumen, se cuenta con cobertura total de dispositivos de bajo consumo de agua y energía en la sede administrativa, se ha aprovechado cerca del 25% del total de los residuos sólidos generados en la sede, se ha incorporado lineamientos ambientales en todos los contratos cuya naturaleza así los requieren y se han fortalecido las acciones tendientes a aplicar prácticas sostenibles principalmente en temas de movilidad. Adicionalmente, se han adelantado acciones de gestión en los portales y estaciones del Sistema TransMilenio (acciones y proyectos de uso eficiente de la energía, diagnóstico de generación y manejo de residuos, principalmente).

¿Qué actividades de capacitación se llevaron a cabo en la entidad para asegurar las competencias de los servidores públicos que intervienen en la gestión ambiental?

Dentro del programa de capacitación, socialización y generación de cultura ambiental se han adelantado iniciativas de divulgación de buenas prácticas ambientales a través de los medios de comunicación interna con que cuenta la entidad (carteleras digitales, intranet, fondos de pantalla),

talleres sencillos sobre separación de residuos en la fuente y se diseñó e implementó un sencillo curso virtual denominado “elementos claves de la gestión ambiental” dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la empresa.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

El PIGA como instrumento de gestión ambiental en las entidades públicas del distrito, está orientado al diseño, ejecución y seguimiento de acciones tendientes a la prevención de la contaminación y a la mitigación de los impactos ambientales negativos que se puedan generar producto de las actividades misionales de cada organización. En ese sentido, con la implementación del PIGA se ha coadyuvado en alcanzar los compromisos de carácter ambiental plasmados en la Política del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la empresa.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Los procesos de toma de conciencia por parte de los colaboradores de la empresa en temas relacionados con el uso adecuado de los recursos, la minimización en la generación de residuos sólidos el manejo adecuado (separación en la fuente), y uso de medios de transporte sostenibles, como acciones tendientes a la prevención de la contaminación, presentan las dificultades normales que son propias de los procesos de cambio de “chip”, lo que hace necesario reforzar las estrategias de capacitación.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

En el transcurso del primer semestre del próximo año, se debe adelantar el proceso de concertación del PIGA ante la Secretaría Distrital de Ambiente, durante el cual se deben identificar las oportunidades de mejora en las estrategias y acciones planteadas para cada uno de los programas de gestión ambiental institucional, que fortalezcan las acciones para propender por la prevención de la contaminación.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

La implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental como instrumento de gestión debe tener continuidad, por ser un requisito normativo aplicable a las entidades públicas del D.C. y por ser una herramienta estandarizada que permite la ejecución de acciones que apuntan al cumplimiento del componente ambiental de la política del SIG y en general a los compromisos ambientales establecidos en la normatividad ambiental.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Política ambiental y objetivos ambientales.
- Matriz de aspectos y valoración de impactos ambientales.
- Matriz de riesgos ambientales.
- Matriz de partes interesadas.
- Plan Institucional de Gestión Ambiental
- Resultados de los indicadores para medir el avance en la gestión ambiental.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.4 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Para la medición y evaluación de los resultados de la gestión institucional se cuentan con instrumentos y herramientas de gestión que desde cada uno de los procesos de la entidad reportan trimestralmente resultados que son analizados y revisados a nivel gerencial para la toma de decisiones

2.3.4.1 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

1. Gestión:

¿Cuál es la evaluación de los resultados obtenidos a nivel institucional, proyectos de inversión y plan de desarrollo distrital?

En términos de lo dispuesto en los planes de acción, establecidos por la entidad anualmente, los resultados obtenidos por cada año fueron:

Resultado Medio Plan de Acción TMSA

VIGENCIA	RESULTADO MEDIO ESPERADO	RESULTADO MEDIO OBTENIDO
2016	100%	94%
2017	100%	94.6%
2018	100%	97%
2019 (Corte 30/09/19)	73.37%	77.08%

Fuente: TMSA S.A. – Corte 30/09/19

Los resultados de los proyectos de inversión y las Metas de Plan de Desarrollo, fueron explicados ampliamente en el numeral 2.3.2.1 Planeación Institucional del presente documento.

¿La entidad logró los resultados definidos en su planeación?

Si, los resultados que se muestran en el numeral anterior dan cuenta del logro de los resultados generales esperados para cada una de las vigencias. De igual manera las metas PDD y Metas de

Inversión presentan a la fecha de corte un desempeño acorde a lo programado para la vigencia del Plan. (Ver Numeral 2.3.2.1).

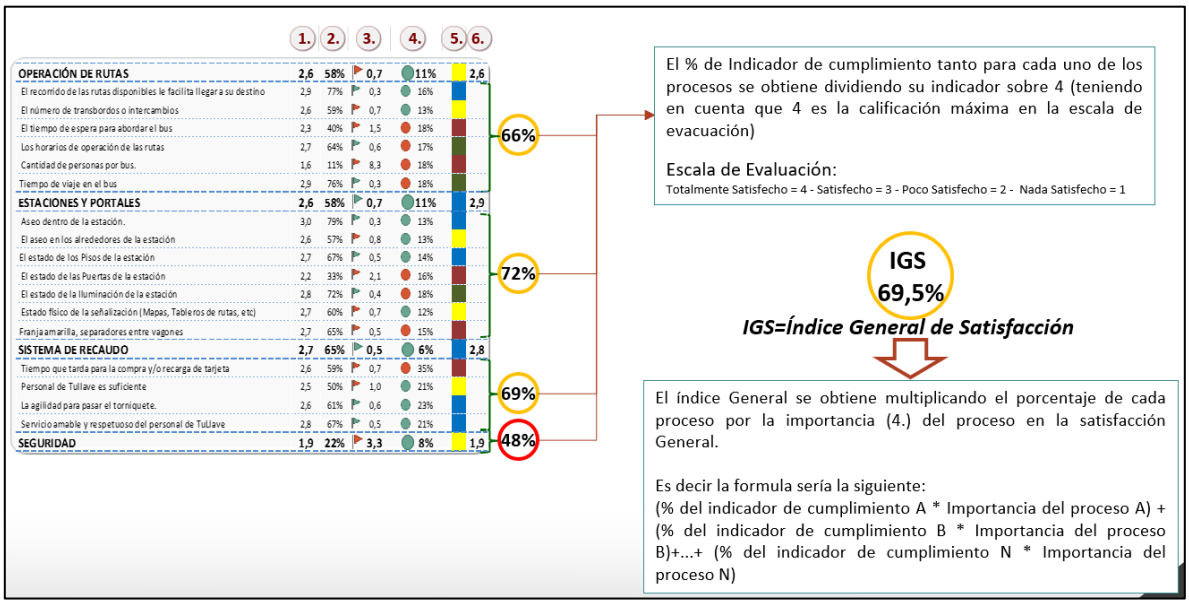
¿Qué desviaciones significativas se identificaron en el cumplimiento de los objetivos, proyectos, programas y planes a cargo de la entidad y que acciones se tomaron para mitigar el riesgo?

A partir de los resultados obtenidos no se evidencia ninguna desviación significativa en el cumplimiento de los objetivos, proyectos, programas y planes a cargo de la entidad.

¿Cuál fue el resultado de la percepción de los grupos de valor de la entidad?

TRANSMILENIO S.A., aplica periódicamente una encuesta de satisfacción a los usuarios, donde se identifican los principales focos de atención para mejorar el servicio. Los últimos resultados disponibles de esta encuesta fueron:

Resultados Encuesta de Satisfacción



Fuente: TMSA S.A. – Corte 30/06/19

2. Oportunidades:

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- Los cambios normativos y su futura reglamentación.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

Los retos para la nueva administración es lograr que estas herramientas de gestión se materialicen en resultados tangibles para la ciudadanía y que los recursos se vean plasmados en la ejecución de acciones para el mejoramiento del servicio y la operación del Sistema en beneficio de la ciudadanía.

Dichas estrategias deben estar enmarcadas en una adecuada planeación institucional concreta y debidamente demarcada con metas medibles y tangibles a corto plazo para que los resultados sean evidentes en los primeros 100 días de administración.

Es importante avanzar en la implementación de la herramienta tecnológica que permitirá la administración y sostenibilidad del modelo en el marco de MIPG desde cada una de las políticas establecidas. Dicha herramienta se contratará antes de finalizar el año 2019.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Revisión integral de los mecanismos de medición apropiados para las diferentes actividades del que hacer institucional.

5. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Indicadores utilizados por la entidad para hacer seguimiento y evaluación a la gestión.
- Informes donde se consoliden y analicen los resultados de los indicadores de la gestión institucional de la entidad.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para la alta gerencia de TRANSMILENIO S.A la información se ha convertido en un insumo importante que garantiza la transparencia y fiabilidad de las gestiones realizadas por la empresa. Es por ello que durante este cuatrienio ha fomentado el trabajo colaborativo entre la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Corporativa y la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, con el firme propósito de alinear los planes y programas establecidos para la gestión documental y concatenarlos de manera armónica con los objetivos estratégicos de la entidad.

2.3.5.1 Gestión Documental

A partir de la formulación del Plan institucional de Archivo se identificaron aspectos críticos y riesgos sobre la administración de archivos, acceso, preservación de la información y aspectos tecnológicos y de seguridad, información que sirvió de base para establecer un plan de trabajo hasta el año 2020 de la siguiente manera:

Desarrollo de Planes y Programas Gestión Documental

Programa o proyecto	Corto Plazo (un año)	Mediano Plazo (dos a cuatros años)		AVANCES
	2018	2019	2020	
Programa de capacitación, sensibilización y divulgación de los instrumentos archivísticos y organización de archivo.	33%	33%	33%	Durante la vigencia 2018 a través del contratista "unión Temporal Integración Técnica Transmilenio 2018 "– Contrato 296 de 2018, se realizaron diez (10) sesiones de sensibilización y capacitación sobre aplicación de TRD y uso del Formato único de Inventario Documental. Para el año 2019, se llevaron a cabo 34 sesiones de capacitación sobre clasificación de documentos y manejo del software de gestión documental.
Proceso de seguimiento, evaluación y mejora de: organización de los archivos de gestión, Inventarios documentales, ventanilla de correspondencia, préstamos de documentos y Archivo central.	33%	33%	33%	Con el fin de realizar las actividades concernientes a la organización de archivos de gestión durante estos cuatro años se han realizado las siguientes actividades: - Centralización del archivo de gestión. - Tercerización de la administración del archivo a través de los contratos 296 de 2018 y 594 de 2019. - Tercerización del manejo de correspondencia a través de los contratos: CTO 239 de 2019, CTO 298 de 2017, CTO 290 de 2018 y CTO 596 de 2019. Con el fin de realizar seguimiento evaluación y mejora de los archivos de gestión, se implementó un cuadro de seguimiento que permite identificar la cantidad de metros lineales de archivo clasificados, ordenados, inventariados, y por intervenir. A través de este instrumento se realiza seguimiento continuo al estado de los archivos de Gestión y por lo consiguiente al avance de organización de estos. El seguimiento y control de las comunicaciones oficiales se realiza a través del software de gestión documental el cual permite tener control sobre el estado de las comunicaciones, responsables, zonas de distribución entre otras cosas.
Implementación de un Sistema de Gestión Documental Electrónica, bajo la normatividad archivística vigente.	33%	33%	33%	Mediante contrato 287 de 2018 la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones adquirió un nuevo software de gestión documental que cumple con los requerimientos establecidos en la normatividad archivística vigente, cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012 y garantiza la accesibilidad, integridad, confidencialidad, transparencia de la información y demás características establecidas en el Decreto 1080 de 2015. La implementación se inició en el mes de abril de 2019, sin embargo, es necesario realizar ajustes que garanticen su interacción con los procesos y procedimientos de la entidad.
Elaborar e implementar el Sistema Integrado de Conservación – SIC con sus respectivos planes y programas a corto, mediano y largo plazo.	33%	33%	33%	En el transcurso del año 2017 la entidad elaboró un diagnóstico integral del estado de la documentación, posteriormente durante la vigencia 2018, se elaboró un borrador del SIC el cual no fue aprobado teniendo en cuenta que el Archivo de Bogotá informó que en el marco de la estrategia denominada Bogotá IGA +10 se tiene

				previsto realizar acompañamiento a la empresa en la elaboración de este instrumento durante el año 2020. Sin embargo, es importante destacar que se han realizado acciones para garantizar la adecuada conservación de los documentos entre las cuales se pueden describir las siguientes: Incluir en los contratos de administración de archivos la obligación de contar con un deshumidificador y termo higrómetro en los archivos de gestión de tal manera que la documentación no se afecte por la humedad. Así como la obligación de hacer fumigación y limpieza. En cuanto al archivo central el contratista debe contar con lo establecido en el acuerdo 049 de 2000 y 08 de 2014.
Plan de análisis, verificación y actualización de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración documental para aplicación de la disposición final de documentos que han cumplido su tiempo de retención.	33%	33%	33%	En este aspecto es importante mencionar que las Tablas de Retención Documental fueron aprobadas, adoptadas y registradas en el año 2016 y que debido al cambio de estructura realizado por la entidad en el año 2017, así como de los proceso y procedimientos, actualmente se está llevando a cabo la actualización de este instrumento archivístico, con el acompañamiento del Archivo de Bogotá.

Fuente: Plan Institucional de Archivo – Transmilenio S.A.

1. Gestión:

¿Cuál es el estado de la gestión documental de la entidad?

En Transmilenio S.A, la gestión documental se encuentra dentro de las funciones de la Dirección Corporativa, actualmente un profesional universitario grado 03, adelanta las funciones de planeación, supervisión y seguimiento de todas las actividades relacionadas con el tema.

Se cuenta con un archivo de gestión centralizado, la operación de organización se orienta a la aplicación de Tablas de Retención Documental, el estado de la organización de los documentos dentro de los expedientes obedece al orden cronológico y se atiene al seguimiento de los trámites, acatando el principio de orden origina. Así mismo, el archivo central se encuentra en custodia administrado por una empresa que cumple con la normatividad que sobre el particular se encuentra vigente.

Dentro de las principales actividades, planes y programas para la gestión documental de la entidad cabe mencionar los siguientes:

<u>Planeación Documental</u>

En este aspecto en Transmilenio S.A es posible identificar dos fases en la planeación institucional: la planeación estratégica y la planeación operativa. La primera de estas se armoniza con lo determinado por el Decreto 2609 de 2012, para lo correspondiente al Plan Institucional de Archivos –PINAR, el cual busca posicionar el desarrollo de las operaciones de la gestión documental en una perspectiva de planeación estratégica garantizando la asignación de recursos para su implementación, el cual fue aprobado por el comité interno de archivo. En relación con la planeación operativa, la entidad cuenta con otro instrumento archivístico denominado Programa de Gestión Documental -PGD-, que de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación materializa esta fase de la planeación documental.

Así mismo, se ha adoptado un manual que describe cada una de las actividades que se desarrollan en la gestión documental, garantizando la estandarización y cumplimiento de normas que sobre el particular han sido emitidas por distintas instancias.

Comité Interno de Archivo

Comité Interno de Archivo fue adoptado en la entidad por medio de la Resolución 014 del 16 de enero de 2014, posteriormente esta resolución fue modificada El Comité está conformado por los funcionarios que desempeñan los siguientes cargos:

- El Director Corporativo (a), quien lo presidirá
- El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
- El Subgerente jurídico
- El Director de TIC
- El Profesional especializado 6 – Apoyo Logístico
- El Profesional universitario Grado 3 – Gestión documental, quien actuará como Secretario Técnico.
- El Jefe de la Oficina de Control Interno, quien tendrá voz, pero no voto.
- El Jefe de la oficina productora de los documentos que se evaluarán.

El Comité se reúne con una periodicidad de una vez al año extraordinaria para tratar asuntos vitales de la gestión documental.

Producción Documental

La regulación de la operación mediante instrucciones documentadas, se realiza mediante el Manual de Gestión documental M-DA -004 de 2019, el cual observa el Acuerdo AGN 060 2001, Decreto 2609 de 2012 y el Decreto 2578 de 2012. El mismo manual comprende los instructivos para el diligenciamiento de formularios, observando el Acuerdo AGN 060 2001. La determinación de uso y finalidad de los documentos, se evidencia en el mismo Manual; se describen las comunicaciones oficiales, planilla de entrega de correspondencia y planilla de entrega urgente; formato de novedades y formato de devoluciones; circulares y resoluciones.

Para controlar las tipologías documentales se ha establecido una lista maestra de formatos generada por la oficina asesora de Planeación, la Tabla de Retención Documental TRD, y los Cuadros de Caracterización documental de Procesos misionales.

Gestión y Trámite

En Transmilenio existe físicamente una ventanilla única de correspondencia, administrada por un tercero que en concordancia con el artículo 3º del Acuerdo 060 de 2001, se encarga de administrar de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación, digitalización y distribución de las comunicaciones oficiales que ingresan o salen de la Entidad. Lo anterior utilizando una herramienta de propiedad de la entidad denominada T-DOC. La trazabilidad en la gestión del trámite se realiza mediante el aplicativo, para lo cual los funcionarios deben verificar las bandejas de entrada, clasificar los documentos de acuerdo a las TRD y gestionar las respuestas a través del

mismo aplicativo.

Organización

En la Entidad, la operación de organización se orienta a la aplicación de Tablas de Retención Documental adoptadas y registradas en el Archivo General de la Nación, en general, el estado de la organización de los documentos dentro de los expedientes, obedece a secuencias lógicas, orden cronológico y se atiene al seguimiento de los trámites, acatando el principio de orden original, por lo tanto, se evidencia la integralidad de los expedientes en su fase de gestión, lo cual posibilita la conformación total de éstos y conlleva al ordenamiento posterior en el archivo central.

Transferencias

En TRANSMILENIO S.A. existe un plan de transferencias documentales primarias, en relación con las transferencias secundarias una vez se cumplan los tiempos de retención de acuerdo a la TRD y TVD se aplicará la normatividad establecida por el Archivo Distrital y al Archivo General de la Nación.

Preservación Documental

Las características constructivas de las edificaciones que alojan el Archivo de gestión tanto como el Central son adecuadas, el mobiliario sigue las especificaciones del Acuerdo 049 del AGN.

Valoración

La entidad cuenta con los instrumentos técnicos archivísticos que facilitan la organización, transferencias
y disposición final de los documentos, tanto la Tabla de Retención Documental TRD como la Tabla de Valoración Documental TVD se encuentran convalidadas, adoptadas por la entidad y en la actualidad se encuentran en proceso de implementación.

Acceso a la Documentación

Frente a este aspecto, se cuenta con software de gestión documental que contempla la documentación electrónica, en este sentido los usuarios tienen roles establecidos para los cuales existen permisos específicos en concordancia con lo establecido en el índice de información clasificada y reservada.

Parar concluir se puede afirmar que la Alta Gerencia a apoyado la implementación de medidas que contribuyan a mejorar la gestión documental garantizando la disponibilidad, accesibilidad, confiablidad e integridad de los documentos, convirtiéndolos en insumo indispensable para la toma de decisiones.

¿Cuál es el estado y proyección de contratación de servicios archivísticos?

CONTRATO	OBJETO	VALOR	FECHA FINAL	PROYECCION
CTO 153-19	Contratar los servicios de una (1) persona que preste los servicios de apoyo a la gestión de la Entidad. En especial a la Dirección Corporativa en el Desarrollo de las actividades profesionales previstas en Gestión Documental.	$ 46.126.080	07-02-2020	Para el próximo año se tiene previsto continuar con este contrato teniendo en cuenta que la entidad carece de un grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades inherentes a la gestión documental.
CTO383-19	Contratar los servicios de una (1) persona para que preste los servicios de apoyo a la Gestión de la Entidad, en especial a la Dirección Corporativa para el desarrollo de las actividades técnicas previstas en Gestión Documental.	$25.145.120	19-02-2020	Para el próximo año se tiene previsto continuar con este contrato teniendo en cuenta que la entidad carece de un grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades inherentes a la gestión documental.
CTO625-19	Contratar la Prestación de servicios profesionales para apoyar a la Dirección Corporativa en la administración funcional, manejo, optimización e integración del software de gestión documental que adelanta TRANSMILENIO S. A.	$76.360.960	01-03-2020	Para el próximo año se tiene previsto continuar con este contrato teniendo en cuenta que la entidad carece de un grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades inherentes a la gestión documental.
CTO596-19	Contratar el servicio de recepción y distribución de la correspondencia generada y recibida por la entidad, como también el envío de las comunicaciones escritas generadas por la entidad y que correspondan a destinatarios dentro del Distrito Capital, a nivel nacional e internacional.	$242.132.350	22-06-2020	Para el próximo año se tiene previsto continuar con este contrato teniendo en cuenta que la entidad carece de un grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades inherentes a la gestión documental.
CTOI594-19	Contratar la prestación de los servicios especializados para la administración de los archivos de gestión y central, así como los servicios de guarda, custodia, organización, registro, almacenamiento, traslado, conservación, bodegaje de los archivos de la entidad de conformidad con la normatividad archivística vigente. Clasificación UNSPC.	$817.481.018	01-05-2020	Para el próximo año se tiene previsto continuar con este contrato teniendo en cuenta que la entidad carece de un grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades inherentes a la gestión documental.

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

¿Qué proyectos están en curso o estaban proyectados para desarrollarse, que estén relacionados con la gestión documental: big data, accesibilidad, usabilidad, atención al ciudadano, acceso diferencial, digitalización, entre otros?

El proyecto más importante que la entidad viene adelantando en Gestión Documental es la implementación del Software de Gestión Documental Electrónico de Archivo - SGDEA. Este proyecto se encuentra directamente relacionado con la actualización y aplicación de instrumentos archivísticos tales como Tabla de retención documental, Programa de Gestión Documental e índice de información clasificada y reservada. De la misma manera durante el desarrollo de este proyecto se adelanta el proceso de digitalización de documentos y direccionamiento digital de la información.

¿Cuál es la programación de los recursos económicos y proyectos de inversión vigentes para dar continuidad a lo planeado en el Programa de Gestión Documental?

Los recursos solicitados para Gestión Documental y que a la fecha se encuentran en proceso de definición de posibles fuentes de financiación y aprobación son los siguientes:

Programación de Recursos 2020 Gestión Documental

NOMBRE DEL RUBRO	VALOR
Fortalecimiento Institucional	$ 1. 136.000.000
Gastos de Transporte y Comunicaciones	$ 250.200.000

Fuente: TMSA S.A. – Corte 25/10/19

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

En virtud de lo establecido en el decreto 1080 de 2015, las normas archivísticas, los principios y procesos archivísticos enmarcados en la Ley 594 de 2000 *Ley General de Archivos* y los lineamientos técnicos emanados por el Archivo General de la Nación y la Dirección Distrital de Archivo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; durante esta vigencia, se logró la construcción de una cultura archivística, la implementación de instrumentos como las Tablas de Retención Documental (TRD), Plan Institucional de Archivos (PINAR), Programa de Gestión Documental (PGD); instrumentos que permiten además de la organización y gestión documental garantizar el acceso a la información en términos de transparencia y oportunidad.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Las dificultades que afectan directamente el desarrollo de las actividades están relacionadas con insuficiente personal para atender las actividades de Gestión Documental, así como recursos adicionales para la contratación de las actividades de organización del fondo acumulado.

Organización de Fondos Acumulados. Si tiene: en que estado quedan y cuál es el Plan de Trabajo Archivístico para la intervención del fondo acumulado, acorde con la normativa.

La organización del fondo acumulado se ha ido adelantando por fases, a la fecha se cuenta con inventarios que dan cuenta de la información producida en cada uno de los cambios estructurales que ha tenido la entidad, así como la Tabla de Valoración Documental asignada a cada una de ellas.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Intervención del Fondo Acumulado: Plan de trabajo y asignación de recursos.

- Reforzar el grupo de trabajo interdisciplinario que apoye las labores de seguimiento, actualización y elaboración de nuevos instrumentos requeridos por la normatividad archivística.

- Asegurar el espacio requerido para la conservación del actual acervo documental y su posible crecimiento.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Es importante tener en cuenta que en busca de que la gestión de la documentación sea útil y aporte a la consecución de las metas de la entidad y redunde en beneficios de colaboradores de Transmilenio S.A, y principalmente que garantice el debido acceso a la información por parte de la ciudadanía en general a quienes nos debemos como institución; se debe continuar con el trabajo realizado frente a la aplicación de tablas de Retención Documental TRD, Tablas de Valoración Documental TVD; desarrollo de los planes y programas establecidos en el Programa de Gestión Documental -PGD y Plan Institucional de Archivo- PINAR, especialmente en lo relacionado con el programa de documentos electrónicos e implementación del aplicativo T-DOC, y Cumplir con la planeación establecida para el año 2020 en la que se tiene prevista la actualización y/o ajuste del SIC.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Inventario documental
- Archivos organizados acorde con las TRD o Cuadros de Clasificación Documental aprobadas. Unidades de conservación adecuadas acorde con el formato y soporte documental.
- Numeración de los Actos Administrativos (Acuerdo 060 de 2001).
- Tablas de Retención Documental, Tablas de Retención Valoración y Cuadros de Clasificación Documental.
- Organización de Fondos Acumulados. Si tiene: en que estando quedan y cuál es el Plan de Trabajo Archivístico para la intervención del fondo acumulado, acorde con la normativa.
- Inventarios Documentales debidamente diligenciados en los archivos de gestión y en el archivo central, usando el Formato FUID.
- Transferencias documentales.
- Cronograma de transferencias primarias y secundarias.
- Inventario de transferencias primarias y secundarias.
- Indicar, si existe en la entidad, el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, y si estos cuentan con características y procedimientos de preservación a largo plazo bajo los criterios establecidos por el AGN y el archivo distrital.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.5.2 Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

1. Gestión:

¿Se establecieron acciones de publicación en el sitio web de la información sobre los resultados obtenidos por la entidad?

Desde el año 2016, TRANSMILENIO S.A. ha implementado acciones de información y dialogo encaminadas a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. A través del uso de las tecnologías de información y comunicación, la Entidad ha dispuesto mediante su página web www.transmilenio.gov.co información de su gestión y de interés particular para los grupos de valor. Así mismo TRANSMILENIO S.A. en consonancia con lo dispuesto por las entidades de vigilancia y control, presenta los informes que por ellas le sean requeridos, participa en los ejercicios de Rendición de Cuenta organizado por la Administración Central, y además en cumplimiento de su responsabilidad como sujeto de revisión presenta información del desarrollo de su presupuesto, deuda pública, inversiones, rentas e inversiones patrimoniales, contratación, talento humano, gestión ambiental, desarrollo de la gestión y alcance de resultados.

¿La Procuraduría General de la Nación realizo vigilancias preventivas en materia de transparencia y acceso a la información a la entidad durante el periodo reportado?

El 25 de mayo de 2016, la PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION realizó visita especial a la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. para verificar el cumplimiento de las disposiciones consagradas en Ley 1712 de 2014.

¿Cuál fue el resultado y el balance de plan de mejoramiento?

En el desarrollo de la visita se observó y constató por parte de los servidores comisionados que TRANSMILENIO S.A. se encontraba en proceso de cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, insto a la Empresa a hacer visible el botón de trasparencia y a publicar en dicho link la siguiente información: directorio de entidades que hacen parte del sector movilidad, metas, objetivos e indicadores de gestión, plan de mejoramiento y el enlace al sitio web del organismo que éste ha elaborado en la entidad, mecanismos de PQRS y su enlace con el sistema distrital de quejas, informes de PQRS, categoría de ofertas de empleo, complementar el índice de información reservada y clasificada, información de defensa judicial según la norma, costos de reproducción de la información, entre lo más relevante.

¿La entidad participó en el Índice de Transparencia y Acceso a la información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación y en el índice Transparencia por Bogotá que lideró la Veeduría Distrital? , ¿Cuáles fueron los resultados?

De acuerdo con lo establecido en la Directiva 006 del 14 de mayo 2019 emitida por la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACION (PGN), TRANSMILENIO S.A. durante la Vigencia 2019 aplicó la herramienta (ITA), instrumento creado por la PGN, el cual permite conocer el grado de cumplimiento de la Entidad en relación con la Ley 1712 de 2014. El resultado de dicho autodiagnóstico fue de 97 sobre 100 puntos, lo que refleja el estado actual de TRANSMILENIO S.A. en lo referido a “Transparencia y Acceso a la Información”

En relación con el Índice de Transparencia por Bogotá (ITB), a la fecha, TRANSMILENIO S.A., no ha sido seleccionada entre las empresas, para aplicar la herramienta definida por la Veeduría Distrital.

¿La entidad recibió acompañamiento o asistencia técnica en materia de transparencia y acceso a la información pública? ¿Cuáles fueron los resultados?

En el mes de agosto de 2018, la entidad recibió acompañamiento por parte del Doctor Jorge Andrés Capurro Sanchez, Asesor de Transparencia de la Alta Consejería Distrital de TIC. De dicho ejercicio se concluyó que la entidad cumplía con cada una de los categorías y subcategorías expuestas en la ley, con un avance relevante frente a otras entidades, sin embargo, la recomendación del doctor Capurro se centró en fortalecer aspectos tales como: Enlace y actualización de la información de los funcionarios de la Entidad con SIGEP (portal de servidores públicos y contratistas). Revisar la accesibilidad de la información en formato alternativo de tal manera que se permita la visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país y para personas en situación de discapacidad. Mantener la información publicada en el link de trasparencia actualizada.

¿Los instrumentos de gestión de la información (Registro de Activos de Información, índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información y Programa de Gestión Documental), están actualizados y publicados?

Todos los instrumentos de gestión de la información se encuentran publicados en el link de transparencia de la Entidad en su página web. Actualmente el registro de activos de información y el esquema de publicación se encuentra en revisión para su actualización respectiva.

2. Oportunidades:

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

Dentro de los aspectos positivos se destaca la oportunidad de acceso a la información por parte de la ciudadanía en general, la cual le permite conocer más a fondo la gestión institucional que presenta la Entidad. Para la población infantil y adolescente se han creado enlaces que facilitan el conocimiento de los servicios que presta TRANSMILENIO S.A .En cuanto a rendición de cuentas se han implementado otros mecanismos de dialogo, diferentes a audiencias públicas, que apuntan a facilitar una estrategia de control social que permite una interlocución entre el ciudadano y las diferentes entidades distritales con lenguajes, estándares y parámetros de verificación reconocidos por los diferentes actores, eliminando barreras de comunicación

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

La herramienta tecnológica para el acceso a la información no tiene la cobertura suficiente en las poblaciones más vulnerables. Falta formación de los ciudadanos como veedores.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

Conocer los avances que tiene la Entidad en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, revisar los resultados del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) y otros indicadores que se hayan dado en esta materia para identificar brechas y a partir de estas definir acciones a seguir. Así mismo identificar y formar veedores ciudadanos con el fin de facilitar el control social. Fortalecer los mecanismos que permitan la actualización periódica de la información institucional que se ve reflejada en el link de trasparencia.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

Continuar con acciones que permitan la lucha contra la corrupción en temas tales como: mayor divulgación de presupuestos y de la contratación pública, fortalecimiento de contratación teniendo en cuenta la meritocracia, mejora en los mecanismos de protección a denunciantes, más formación de los ciudadanos para que se conviertan en verdaderos veedores en la gestión pública, fortalecimiento de los equipos de auditoria de los entes de control que cuenten con la idoneidad, el dominio de metodologías de auditoría de punta y la independencia necesaria para hacer ejercicios objetivos de evaluación a la gestión pública.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Estado de los instrumentos de gestión de la información pública (Decreto 103 de 2015 Título V)
- Informes de solicitudes de acceso a la información elaborados (Decreto 103 de 2015, art 52)
- Ejercicios de autodiagnóstico de la matriz de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 elaborada por la Procuraduría General de la Nación, discriminando el porcentaje de avance y las acciones pendientes
- Formulario diligenciado y la clave y usuario de acceso al Índice de Transparencia Activa (ITA) de la Procuraduría General de la Nación.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.6 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento en la entidad se ha dado mediante la aplicación del Instructivo I-OP-002 Referenciación Competitiva el cual se adoptó mediante Res 1026 De 2016. Sin embargo, con la entrada en vigencia de MIPG, la entidad ha venido definiendo nuevos lineamientos para dar cumplimiento a esta política. Actualmente se ha avanzado con la creación del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación integrado por funcionarios de las diferentes dependencias con el objetivo de fortalecer este componente y poner en marcha proyectos encaminados a mejorar la transferencia y retención del conocimiento.

2.3.6.1 Gestión del Conocimiento y la Innovación

A partir de la formulación, ejecución y seguimiento del plan la estrategia de gestión del conocimiento, favor realizar una descripción cuantitativa y cualitativa de la ejecución de las acciones para el cumplimiento de esta política.

Actualmente la principal acción para iniciar el proceso fue la creación del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación que empezó a sesionar hace tres meses y que ha generado espacios para la presentación de proyectos e iniciativas encaminados a innovar y mejorar la operación del Sistema TransMilenio.

1. Gestión:

¿En la entidad existe un grupo de gestión del conocimiento? Si la respuesta es afirmativa, describa qué áreas lo conforman:

Mediante Resolución 452 del 06 mayo de 2019 se llevó a cabo:

1. Creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño
2. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño sustituye los demás comités que tengan relación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
3. El comité opera bajo 7 dimensiones y 17 políticas públicas lideradas por cada una de las dependencias.
4. El comité de Gestión de Conocimiento e Innovación es la sexta dimensión de MIPG, la cual la lidera la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Corporativa y la Dirección de TIC.

De acuerdo con lo anterior el comité cuenta con las siguientes funciones:

- Identificar y debatir sobre las necesidades, retos, prioridades y oportunidades de cambio y mejora en el ámbito del transporte público en Bogotá D.C.

- Gestionar espacios de capacitación para los funcionarios y colaboradores de la Entidad en temas de Gestión del Conocimiento e Innovación.

- Dar a conocer los avances de Gestión del Conocimiento e Innovación a la Entidad

- Recibir ideas por parte de funcionarios, colaboradores, usuarios, ciudadanía y grupos de interés para convertirlas en actividades de Gestión del Conocimiento e Innovación.

- Generar y difundir documentos de interés general de Gestión del conocimiento e innovación, cuando se considere pertinente.

- Organizar y/o participar en jornadas de trabajo, talleres y eventos de difusión de Gestión del Conocimiento e Innovación.

¿La entidad cuenta con un plan para la implementación de esta política? ¿Fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño?

Actualmente, la Dirección de TIC cumple con la función de Secretaria Técnica, la cual cumple con las funciones de ser el enlace entre las dependencias y realizar la citación mensual al grupo que conforma el comité para así presentar todas las ideas o iniciativas que se vienen desarrollando o se esperan desarrollar en la Entidad.

Lo que se busca con la creación del comité es:

- Reconocimiento de grupo como actor de I+D+I por parte de Colciencias.

- Contar con grupos de investigación para vincularlos a las iniciativas o problemáticas del sector.

- Contextos favorables para que los centros de investigación y desarrollo tecnológicos adelanten iniciativas.

Se espera al culminar la vigencia contar con un plan de trabajo que permita materializar la implementación de esta política.

¿Fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño?

Dado que el Comité Gestión del Conocimiento e Innovación fue creado recientemente la estructuración del plan de trabajo se encuentra en proceso y hasta tanto no se cuente con el definitivo se presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para aprobación.

¿La entidad generó mecanismos o procedimientos para evitar la fuga de conocimiento?

Dentro del plan de implementación de esta política se tendrá contemplado los mecanismos para evitar la fuga de conocimiento, por ahora se están realizando presentaciones ante el comité sobre los proyectos en curso dejando documentada la información.

¿Qué proyectos o iniciativas de innovación se llevaron a cabo en la entidad?

Los casos que se presentaron ante el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación son proyectos que se han venido desarrollando dentro de cada una de las dependencias de acuerdo con las necesidades que se han presentado. A continuación, se relacionan algunos de los proyectos en desarrollo:

- Piloto para el cálculo de la demanda y flujo de pasajeros en estaciones y buses del sistema TRANSMILENIO S.A (TIC)
- Nueva Flota de Transmilenio (Centro de Gestión) – (TIC)
- Aplicación MiZonal (Buses) - Integrada con la aplicación TransmiAPP (Comunicaciones y TIC)
- Piloto Antievasión (Seguridad)
- GeoPortal – Sistema de Naturaleza Espacial (TIC)
- GTFS Estáticos (TIC)
- TransMipedia (TIC)
- VISION (BRT)

2. Oportunidades

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

La integración de las áreas que ha permitido conocer proyectos importantes que pueden ayudar a mejorar el desempeño institucional.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

Los cambios normativos y su futura reglamentación.

3. Retos:

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Llevar a cabo proyectos y materializarlos en hechos que permitan mejorar la operación y sean reconocidos a nivel nacional e internacional
- Contar con un repositorio para la gestión del conocimiento.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Fortalecimiento del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación contando con el apoyo de la Alta Dirección.
- Asignar presupuesto para este tema con el fin de poder desarrollar los proyectos planeados.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Información estratégica identificada para el desarrollo misional e inventario donde se consolida
- Inventario de las herramientas donde se consolida y difunde el conocimiento (portales, revistas, aplicaciones, medios audiovisuales, redes, etc.)
- Listado de aliados estratégicos
- Inventario de proyectos de innovación
- Repositorio de buenas prácticas y lecciones aprendidas

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2.3.7 CONTROL INTERNO

Para la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad en el marco de MIPG el cual tiene incorporada la dimensión de Control Interno se ha dispuesto la asignación de recursos descritos en el Plan de Acción, así como los rubros presupuestales asociados.

Igualmente se ha dispuesto de personal específico responsable de la gestión integral del Sistema a los cuales se les ha documentado estas funciones en el Manual específico de funciones y requisitos por competencias laborales de la Entidad.

Se desarrollan planes y programas de sensibilización en los que se genera conciencia acerca de cómo la aplicación del Sistema Integrado de Gestión mejora el desempeño de los procesos y permite el alcance de los objetivos institucionales.

Se dispone de un Equipo Operativo para coadyuvar en la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión

Con objeto de generar conciencia y gestionar el cambio por parte de los servidores públicos y grupos de valor para la implementación, sostenibilidad y el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión en el marco de MIPG en la Entidad se desarrollan las actividades relacionadas con la Inducción,

reinducción, desarrollo de competencias, evaluación de desempeño, actividades de comunicación interna entre otras.

Para el mantenimiento, se hacen campañas periódicas a través de diferentes herramientas que incluye información sobre las Dimensiones y responsables de la implementación de cada una de las políticas y que forman parte integral del SIG encaminadas a crear conciencia y apropiación del Sistema para el fortalecimiento de la gestión institucional.

2.3.7.1 Control Interno

Con la expedición del Decreto 591 del 16 de octubre de 2018 por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional de la Alcaldía Mayor la entidad debió ajustar el plan de trabajo para la vigencia e incorporar actividades adicionales que le apuntarán a las fases de alistamiento hacia el nuevo modelo. La conformación y funcionamiento del Comité de Gestión y desempeño Institucional, mediante la resolución 100 del 18 de marzo de 2019 y actualizada mediante resolución 452 del 6 de mayo de 2019, la cual incorpora comités transversales como el de gestión del conocimiento y la innovación, comité de gestión ambiental y comité de seguridad de la información entre otros.

Se ha llevado a cabo el fortalecimiento de las tres líneas de defensa para el monitoreo y seguimiento de MIPG a través de los autodiagnósticos y las diferentes herramientas de gestión dispuestas por la Oficina Asesora de Planeación y las utilizadas por la Oficina de Control Interno con su rol evaluador independiente.

Se fortaleció la metodología y la política de gestión de riesgos de la Entidad, realizando revisión y ajustes a los mapas de riesgos de gestión y corrupción, documentación de la Política de Gestión documental, diseño y documentación del Sistema de Seguridad de la Información, se implementaron estrategias para divulgar el código de integridad, así como el fortalecimiento de las acciones para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 relacionada con Transparencia y Acceso a la Información entre otras.

Se ha adelantado el seguimiento a planes de mejoramiento institucional y la evaluación de la eficacia de planes de mejoramiento.

Como resultados se ha logrado la actualización de la Plataforma Estratégica de la Entidad la cual contempla las nuevas realidades institucionales, el ajuste a la metodología de la gestión del riesgo conforme a los nuevos lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente, acciones encaminadas a facilitar la transición del modelo de gestión institucional al nuevo marco normativo entorno a MIPG y sensibilizaciones a todos los niveles de la Entidad con relación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

1. Gestión:

¿El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, está conformado? ¿El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, está actualizado y sus funciones armonizadas atendiendo los Decretos 648 de 2017 y 1499 de 2017?

Mediante Resolución 100 de marzo 2019 y actualizada con la Resolución 452 de mayo de 2019 la

entidad creo el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente.

Mediante la resolución 296 de mayo de 2018 se creó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el cual contempla las disposiciones de los Decretos 648 y 1499 de 2017.

¿La entidad cuenta con un esquema para la definición de autoridad responsabilidad?

En el artículo 3 de la resolución 452 de 2019 se establece:

Artículo 3. Responsables del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en TRANSMILENIO S.A., se encuentra a cargo de los siguientes servidores públicos:

1. El representante legal de la entidad es el responsable de liderar y orientar su implementación, así como de asignar los recursos necesarios para tal fin.

2. Los líderes de proceso (Subgerentes, Directores, Jefes de Oficina) dentro del rol que les corresponde, deben liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento del Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia - MIPG, en concordancia con sus competencias y nivel de responsabilidad, así como generar las recomendaciones de mejoramiento pertinentes.

3. La Oficina Asesora de Planeación, es la encargada de coordinar, orientar y promover la articulación de los actores institucionales para la óptima implementación del Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

4. Los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia, son los responsables de realizar el seguimiento y definir las acciones de corrección o prevención de riesgos.

5. La Oficina de Control Interno, será responsable de evaluar el estado de, implementación, funcionamiento y mejoramiento del Modelo de Gestión Institucional en el marco de lo establecido por el Decreto 1499 de 2017 que establece la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. “Para ello, es necesario que dichas unidades acompañen y asesoren a la Alta Dirección y a las diferentes áreas de la entidad y que motiven al interior de estas propuestas de mejoramiento institucional”.

6. Los servidores públicos de la entidad que no se encuentren inmersos en los roles anteriores y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Modelo de Gestión Institucional y su marco de referencia: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

¿La entidad definió el Esquema de Líneas de Defensa? Si la respuesta es afirmativa, describa su avance.

Para la administración de riesgos, la entidad documentó en el M-OP-002 Manual para la Gestión del

Riesgo en TRANSMILENIO S A V.3 de la siguiente manera:

La primera línea de Defensa está conformada por los Líderes de cada uno de los procesos de la entidad, quienes han sido denominados como GESTORES DE RIESGO y su equipo de trabajo.

Tiene como objetivo el desarrollo e implementación de los procesos de gestión de riesgo y control a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora, basados en las directrices técnicas y metodológica emitidas por la segunda línea de defensa la OAP, de quien recibe la facilitación para su implementación.

La segunda línea de defensa le corresponde a la Oficina Asesora de Planeación - OAP, cuyo objetivo es asegurar que los controles y los procesos de gestión de riesgos implementados por la primera línea de defensa, estén diseñados apropiadamente y funcionen de acuerdo al objetivo para el cual fueron diseñados. La OAP, es el encargado de definir el marco conceptual, técnico y metodológico, como el marco, sobre el cual la primera línea de defensa debe realizar la implementación, bajo la facilitación ofrecida por la OAP.

La tercera línea de defensa, le corresponde a la Oficina de Control Interno OCI, cuyo objetivo es el de proporcionar información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, a través de un enfoque basado en riesgo, incluida la operación de la primer y segunda línea de defensa. La OCI, representa para la entidad el órgano de evaluación independiente, el cual dando alcance al marco normativo y de orientación profesional brinda aseguramiento interno en relación con la efectividad del sistema de control interno y la gestión de riesgo, sin realizar actividades de co-administración o determinador de acciones de gestión de la primera y segunda línea de defensa, ya que esto generaría un conflicto en el nivel de independencia y objetividad que lo caracteriza.

¿Cuál es el análisis del avance (debilidades y fortalezas) del Sistema de Control Interno y su articulación con el Sistema Integrado de Gestión Distrital a través del MIPG y MECI?

Como Tercera Línea de Defensa la Oficina de Control Interno ha evidenciado que la Entidad se encuentra en proceso de articulación del SIG con el MIPG Y MECI, se presentan oportunidades de mejora para la entidad en lo relacionado con la administración, monitoreo y exposición del riesgo y establecer responsabilidades y líneas de reporte, en materia de autocontrol y autoevaluación, con base en los lineamientos de las líneas de defensa.

¿Hay auditorías, investigaciones o planes de mejoramiento en curso?

Si, al 24 de octubre de 2019 están en curso las siguientes auditorías de aseguramiento: Gestión de la Información Financiera y Contable, Gestión Grupos de Interés, Gestión Agentes económicos del sistema, Gestión de TIC, Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano y Gestión Jurídica. En cuanto a planes de mejoramiento se encuentran en curso los derivados de las auditorías internas. En materia de Auditorías externas existen hallazgos con presunta responsabilidad fiscal en curso y se adelantan acciones para los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá.

2. Oportunidades

¿Cuáles considera que fueron los aspectos positivos en la implementación de esta política?

- Fortalecimiento del sistema de gestión de riesgos de la Entidad, revisión y ajustes a los mapas de riesgos de gestión y corrupción, documentación de la Política de Gestión documental, diseño y documentación del Sistema de Seguridad de la Información.

- Actualización de la Plataforma Estratégica de la Entidad la cual contempla las nuevas realidades institucionales.

- Se dio inicio a la estructuración de las líneas de defensa.

- Se mejoraron los canales de comunicación interna.

¿Cuáles son las dificultades identificadas en la implementación de esta política?

- Necesidad de fortalecer los procesos de autoevaluación por parte de la primera línea de defensa.

- La dimensión de control que está bajo el modelo MECI incorpora elementos que se encuentran en otras dimensiones por lo que genera confusión y desarticulación en la implementación del modelo y por ende en la presentación de resultados dado que un modelo está incorporado en otro.

- Necesidad de definir responsabilidades y aclarar los roles que debe ejercer la segunda y tercera línea de defensa.

- Continuar orientando el rol de evaluación independiente que ejerce la Oficina de Control Interno a la mejora continua de los procesos como una función preventiva y/o asesora.

1. **Retos:**

¿Qué aspectos considera que debe tener en cuenta la siguiente administración en el corto plazo (100 primeros días), respecto de las estrategias desarrolladas para implementar esta política? (principales retos).

- Identificar oportunidades de mejora que se puedan ir presentando en relación con MIPG.
- Analizar los resultados del Índice de desempeño Institucional para, aplicar las acciones de mejora respectivas en las diferentes dimensiones.
- Delimitar claramente y de forma precisa los roles de las líneas de defensa
- Lograr que los responsables de los controles, como primera línea de defensa, los ejecuten como fueron diseñados.
- Que los mecanismos de comunicación tanto interna como externa contribuyan al ejercicio del control interno
- Trabajar en forma coordinada entre las diferentes dependencias para elaborar el mapa de aseguramiento de la Entidad.

¿Qué acciones de gestión y control emprendidas para esta política considera usted que deberían continuar?

- Monitoreo a la gestión de la Entidad, a través de las diferentes herramientas.
- Mantener la adecuada atención y gestión para los Entes y Organismos de Control
- Socializar la política de administración del riesgo y promover su interiorización en los diferentes niveles jerárquicos.
- Mantener las asesorías y consultorías realizadas desde la Oficina de Control Interno, encaminadas al fortalecimiento del sistema de control interno.

4. Aspectos relevantes a entregar a la administración entrante:

- Plan de trabajo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Informes Sistema de Control Interno: Vigencia 2016, Vigencia 2017 y Vigencia 2018. Incluir certificados de presentación y otros soportes que evidencien su cumplimiento.
- Informes pormenorizados para las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019. Incluir soportes de los informes y evidencia de su publicación en las fechas establecidas.
- Avances en Planes de Mejoramiento (i) suscritos con el Organismo de Control; (ii) Producto de Auditorías Internas de la OCI; (iii) Producto de auditorías de otras instancias como organismos certificadores externos (si aplica).
- Estado del avance del Plan Anual de auditoria vigente y estado de avance con evidencias.
- Resultados de las auditorías de Regularidad realizadas por la Contraloría de Bogotá.

*Los anteriores documentos no entran como anexos del presente documento, solo son para entregar en las mesas de empalme con la siguiente administración.

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Fortalecer la Cultura Organizacional de la Entidad para orientar las actuaciones de los servidores hacia la mejora continua del que hacer institucional.

- Continuar con la articulación entre los marcos estratégicos, operativos y tácticos de la Entidad (Plan de Desarrollo Distrital, Plan Estratégico de la Entidad, Plan de Acción de la Entidad, Gestión por Procesos, Cuadro de Mando Integral) que permitan el despliegue de la gestión institucional de forma sistemática y organizada.

- Consolidación de acciones efectivas y cohesionadas para el desarrollo del Talento Humano en la Entidad, con énfasis en Bienestar y Capacitación

- Continuar implementando mecanismos de apropiación de recursos asociados a inversión, de tal forma que los mismos obedezcan a cumplir con las responsabilidades misionales de la entidad.

- Realizar un monitoreo permanente por parte de la línea estratégica a los riesgos del negocio.

- Fortalecer los mecanismos autoevaluación, autocontrol y reporte a las diferentes líneas de defensa.

- Continuar implementando mejoras al MIPG de la entidad.